

Kompetence sociálního pracovníka v Občanském poradenství

Šárka Hniličková, DiS.

Bakalářská práce
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Šárka HNILIČKOVÁ, DiS.
Osobní číslo: H08100
Studijní program: B 7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální pedagogika

Téma práce: Kompetence sociálního pracovníka v Občanském
poradenství

Zásady pro vypracování:

Studium odborné literatury, vymezení pojmů a teoretických východisek
Příprava výzkumu, výběr a charakteristika výzkumného souboru
Realizace výzkumu
Zpracování a vyhodnocování získaných dat
Přijetí odpovídajících závěrů
Doporučení pro praxi

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

DRYDEN, W. Stručný přehled poradenství. Praha: Portál, 2006. ISBN 978-80-7367-371-0

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. Poradenský proces. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-10-9

KALVODA, H. Kvalita v občanském poradenství. Praha: Asociace občanských poraden, 2006

KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4

KRAUS, B. Základy sociální pedagogiky. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3

MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2

SCHNEIDEROVÁ, A. Základy poradenství. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-523-2

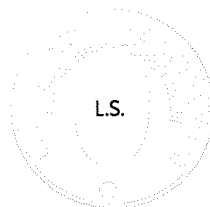
Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Michaela Jurtíková**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **22. listopadu 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce: **4. května 2012**

Ve Zlíně dne 12. ledna 2012


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Toto prohlášení nevkládáte do pevné ani kroužkové vazby BP !!!
Do vazby BP vložte prohlášení, které je umístěno na internetových stránkách www.fhs.utb.cz
– Pro studenty - Diplomanti

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

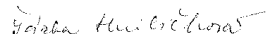
Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval.
V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 15.4.2012



¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací.

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

Toto prohlášení nevkládáte do pevné ani kroužkové vazby BP !!!

Do vazby BP vložte prohlášení, které je umístěno na internetových stránkách www.fts.utb.cz

– Pro studenty - Diplomanti

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užívat či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělků jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k větší výdělku dosaženému školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Abstrakt česky

V mé bakalářské práci se zabývám kompetencemi občanských poradců a snažím se zjistit, které kompetence by pracovníci občanských poraden měli pro výkon tohoto povolání mít, jaká je jejich míra důležitosti. Mimo to bakalářská práce pojednává o poradenství samotném, o sociálním poradenství, o poradenském procesu. Z poznatků teoretické části práce vychází část praktická. V rámci mého výzkumu jsem vytvořila dva dotazníky, provedla nejprve výzkum kvantitativní a poté kvalitativní. Cílem výzkumu bylo vytvořit kompetenční model klíčových kompetencí občanského poradce. Oba dotazníky obsahovaly stejné kompetence, které byly rozděleny do tří oblastí: vědomosti, schopnosti a dovednosti, a osobnostní charakteristiky.

Klíčová slova:

Poradenství, poradenský proces, občanská poradna, občanský poradce, kompetence, vědomost, schopnost, dovednost, osobnostní charakteristika.

ABSTRACT

Abstrakt v anglickém jazyce

In my Bachelor's work I have occupied with competence of civil advisory officers. I have emulated to find what advisory board would have been to be compatible for the profession. I endeavour after employee's importance to work as a Civil advisory officer. My Bachelor's work deals with the meaning of the advisory board, the social consultant service and the consultant process. The finding of theory be aimed at the practice part. In the frame of my research work I have done two of question blanks. First of all I have realized the quantitative and after that the qualitative research. The aim of research have been completed to qualified model of the key components for a Civil advisory officer. Both of my question blanks are taken in the same attributes, which are divided into three parts: the knowledge, the abilities, the skills and the personal characteristics.

Keywords:

The consultancy, the consultancy's process, the civil consultant service, a Civil advisory officer, competence, the knowledge, the skills, the abilities, the personal characteristic.

Poděkování, motto a čestné prohlášení, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická, nahraná do IS/STAG jsou totožné ve znění:

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Děkuji Mgr. Michaeli Jurtíkové za odborný přístup a trpělivé vedení mé bakalářské práce. Dále děkuji všem respondentům výzkumu za jejich ochotu při vyplňování obou dotazníků. A v neposlední řadě děkuji svým blízkým za podporu, bez které bych tuto bakalářskou práci nesešla.

Motto: „Být občanskou poradkyní je pro mne životním posláním.“

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 PORADENSTVÍ	14
1.1 POJEM PORADENSTVÍ.....	14
1.2 TYPOLOGIE PORADENSTVÍ	17
1.3 ZNAKY PORADENSTVÍ – SCHNEIDEROVÁ (2008).....	22
1.4 SLOŽKY PORADENSTVÍ	22
1.4.1 Klient.....	23
1.4.2 Poradce	23
1.4.3 Cíle	23
1.4.4 Citová vazba.....	23
1.5 FÁZE PORADENSTVÍ – KLIMENTOVÁ (2005)	24
2 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ	25
2.1 NĚKTERÉ FORMY A ZPŮSOBY PORADENSKÉ ČINNOSTI DLE NOVOSADA (2009)	25
2.2 PORADENSTVÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI (SCHNEIDEROVÁ, 2008).....	26
2.3 SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ PORADENSTVÍ UPRAVENÉ LEGISLATIVOU ČESKÉ REPUBLIKY	28
2.3.1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů	28
2.3.2 Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů	29
3 OBČANSKÉ PORADENSTVÍ	31
3.1.1 Cíl občanského poradenství	31
3.1.2 Zásady občanského poradenství	31
3.2 CO NÁM ZAJIŠTUJE ČLENSTVÍ V ASOCIACI OBČANSKÝCH PORADEN	33
3.3 ČÍM JSME JAKO PORADNY ČLENSKÉ V AOP VÝJIMEČNÉ, ČÍM SE LIŠÍME OD OSTATNÍCH PORADEN	33
3.3.1 Cíle Občanské poradny Valašské Meziříčí	34
3.3.2 Cílová skupina Občanské poradny Valašské Meziříčí:	34
3.3.3 Poradenský rozhovor (Občanská poradna Valašské Meziříčí, 2011).....	34
3.3.4 Oblasti poradenství, Klasifikace Informační databáze	37
3.3.5 Fáze poradenského rozhovoru se řídí dle Eganova modelu a dělí se na čtyři fáze (Občanská poradna Valašské Meziříčí, 2011):.....	38
4 KOMPETENCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V OBČANSKÉM PORADENSTVÍ	40
4.1 KOMPETENCE	40
4.2 KLÍČOVÉ KOMPETENCE.....	41
4.2.1 Struktura klíčových kompetencí.....	42

4.3	KOMPETENČNÍ MODEL (JANÍK, 2010)	43
4.4	KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA, SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA	44
4.4.1	Kompetence podle Zastrowa (In Matoušek, 2003)	44
4.4.2	Dělení kompetencí podle Havrdové (1999)	45
4.4.3	Členění komunikačních kompetencí podle Egana (In Asociace občanských poraden, 2002c)	51
4.4.4	Kompetence podle Krause (2008).....	54
4.4.5	Specifické kompetence sociálního pedagoga podle Bakošové (2008).....	55
II	PRAKTICKÁ ČÁST	58
5	VÝZKUM.....	59
5.1	TÉMA VÝZKUMU.....	59
5.2	TYP A CÍL VÝZKUMU.....	61
5.3	HLAVNÍ CÍL VÝZKUMU, DÍLČÍ CÍLE, VÝZKUMNÉ OTÁZKY	61
5.3.1	Dílčí cíle	61
5.3.2	Výzkumné otázky.....	62
5.4	ZDŮVODNĚNÍ OBLASTÍ KOMPETENCÍ V DOTAZNÍKU Č. 1 I DOTAZNÍKU Č. 2	62
5.5	VÝZKUMNÝ VZOREK	64
5.6	METODY A TECHNIKY VÝZKUMU	65
5.6.1	Dotazník č. 1	65
5.6.2	Dotazník č. 2	66
5.7	ORGANIZACE A PRŮBĚH VÝZKUMU.....	66
5.8	ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT	68
6	VÝSLEDKY DOTAZNÍKU Č. 1	69
6.1	STATISTICKÉ VÝSLEDKY VÝZKUMU	69
6.2	ZÁVĚR A DALŠÍ POSTUP	72
7	VÝSLEDKY DOTAZNÍKU Č. 2	73
7.1	STATISTICKÉ VÝSLEDKY VÝZKUMU	73
7.2	SLOVNÍ VYHODNOCENÍ.....	74
7.3	VYHODNOCENÍ VÝZKUMNÝCH OTÁZEK:	75
7.3.1	Vyhodnocení dílčích cílů.....	76
8	KOMPETENČNÍ MODEL OBČANSKÉHO PORADCE	77
8.1	POROVNÁNÍ KOMPETEČNÍHO MODELU S MODELÝ AUTORŮ	79
	ZÁVĚR	81
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	82
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	84
	SEZNAM OBRÁZKŮ	85
	SEZNAM TABULEK.....	86
	SEZNAM PŘÍLOH.....	87

ÚVOD

K výběru tématu závěrečné bakalářské diplomové práce mne přivedla má vlastní práce v občanských poradnách v České republice – a to nejprve v Občanské poradně zřízené při Oblastní charitě Uherské Hradiště a nyní v Občanské poradně ve Valašském Meziříčí fungující při občanském sdružení Pod Křídly. Jako sociální pracovnice na pozici občanské poradkyně pracuji již 5. rokem.

Při zpracování tématu poradenství očekávám, že hlubší zkoumání této problematiky mne obohatí novými znalostmi a dovednostmi potřebnými pro výkon mého povolání a dále, že výsledkem praktické části mé práce bude přínos pro občanské poradny fungující v České republice pod záštitou Asociace občanských poraden v podobě kompetenčního modelu klíčových kompetencí občanského poradce, jehož vytvoření je hlavním cílem praktické části bakalářské práce. Ten by mohl být nejen součástí metodik jednotlivých poraden, naplňujících standardy kvality sociálních služeb, ale také podkladem pro výběrová řízení na tyto pracovní pozice nebo hodnocení či rozvoj jednotlivých pracovníků.

Pro zpracování teoretické části bakalářské práce jsem si vybrala práce několika autorů, kteří se zabývají různorodým poradenstvím podle toho, kdo stojí na straně poradce a kdo je jeho příjemcem. Ať už se jedná o vztah terapeuta poskytujícího psychologické poradenství či psychoterapii, nebo psychiatry, speciální pedagogy, sociology, lékaře, či sociální pracovníky, jejichž klienty mohou být např. osoby se zdravotním postižením, pozůstalí, senioři, děti, či dospělí prožívající určitou vnitřní bolest. To, co tyto oblasti poradenství pojí, a na čemž by se jistě shodli všichni autoři, z nichž jsem čerpala, je citová vazba mezi pomáhajícím a klientem a dále cíle, kterých se poradenství snaží dosáhnout. Mnohými pojetími poradenství, jeho složkami a cíli se budu blíže zabývat v následující první kapitole s názvem poradenství. Důvod, proč zde nyní toto zmiňuji, je prostý. Sladit v této práci označení pro pomáhajícího pracovníka, terapeuta, poradce a pro příjemce pomoci, klienta či uživatele služeb, což je označení užívané zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon). Přestože jsem diplomovaný specialista v oboru sociální práce, tedy aprobovaná sociální pracovnice, ve svém oboru aktivně pracuji a očekávalo by se tedy, že zvolím označení pro pomáhajícího – sociální pracovník, nechala jsem se v této otázce ovlivnit autory Úlehlou a Kopřivou. Proto budu-li hovořit

o pomáhajícím, budu jej označovat jako pracovníka a příjemce pomoci jako klienta. Ostatně označení klient užívám i při výkonu svého povolání, jelikož mi pojmosloví zákona připadá nepříliš lidské a značně neosobní.

Má bakalářská práce je rozdělena na dvě části – část teoretickou a praktickou. V části teoretické jsou čtyři kapitoly s názvy: poradenství, sociální poradenství, občanské poradenství a kompetence sociálních pracovníků v občanském poradenství. První kapitola se věnuje obecně pojmu poradenství, jeho pojetím, složkám, fázím poradenského procesu. Druhou kapitolu jsem zaměřila na poradenství sociální upravené zejména legislativou platnou v České republice. Třetí kapitola pojednává o Občanském poradenství, nejen o jeho současné podobě, ale i o jeho vzniku a hlavně o jeho odlišnostech od ostatních forem poradenství. Tím se snažím poukázat na to, čím je výjimečné. Kapitola čtvrtá se věnuje samotným kompetencím, pojmu kompetence, pojmu kompetenční model, pojmu klíčové kompetence a kompetencím sociálních pracovníků a sociálních pedagogů. Cílem teoretické části je podat základní informace k problematice a vytvořit tak teoretický základ pro část praktickou. Praktická část popisuje realizaci dvou výzkumů, nejdříve realizaci kvantitativního a poté kvalitativního výzkumu. Praktická část pojednává o realizaci dvou dotazníkových šetření, jejichž výsledkem je posouzení míry důležitosti jednotlivých kompetencí samotnými občanskými poradci. Na základě získaných dat poté jako výsledek výzkumů v praktické části stanovuji kompetenční model klíčových kompetencí občanského poradce.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 PORADENSTVÍ

Pochopit poradenství, se vším co s ním souvisí, a pojmout toto téma nikoliv laicky ale odborně, a sepsat o něm vše důležité, pro mne nebylo nikterak lehké, přestože v tomto oboru pracuji (nebo možná právě proto, že v něm pracuji). Této problematice se věnují mnozí nejen čeští odborníci, jako je Gabura (1995), Dryden (2008), Matoušek (2003), Špatenková (2008), Novosad (2009), Úlehla (2009), Kopřiva (2011), Klimentová (2005), Schneiderová (2008) a mnoho dalších. Autoři zmiňovaní mne však oslovili nejvíce.

Obsahem této kapitoly jsou definice poradenství, jednotlivé typy, složky, dále poradenský proces a jeho fáze a nakonec principy a metody užívané v poradenské práci.

Ať už jsou názory jednotlivých autorů jakkoliv odlišné, ústřední myšlenková linie je stejná. „Úkolem profesionálního pomáhání je přispět k tomu, aby se lidem žilo lépe (Úlehla, 2009, s. 9).“ „Přičemž pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami (Matoušek, 2003, s. 85).“

1.1 Pojem poradenství

Jak uvádí Gabura (1995), ve své knize s názvem *Poradenský proces*, na pojem poradenství lze pohlížet z mnoha úhlů pohledu. V povědomí společnosti je na poradenství pohlíženo, jen jako na poskytování všestranných rad, které klient pasivně přijme a jejich automatickou aplikací ihned vyřeší své obtíže. Není tomu tak. Může se jednat jak o pouhý přenos informací, tak i o proces učení nebo o vědecky podložené poskytování informací a působení na klientovo jednání, které si klade za cíl zvýšit kvalitu života jedince, nalézt způsoby řešení klientových těžkostí, a také vybavit ho postupy, které mu dopomohou předejít opětovnému vzniku problémů. Gabura (1995) zdůrazňuje ve své knize širší definici poradenství, podle které se jedná nejen o proces edukace, ale také o postup vedoucí ke snížení pocitového napětí, poskytování pomoci a podpory k nalezení nových způsobů řešení obtíží a navození adekvátního způsobu života. Gaburova definice říká, že klient nemůže být pouhým příjemcem návodů předkládaných pracovníkem, ale musí vyvíjet vlastní iniciativu při rozboru jeho situace, musí se sám snažit pochopit příčiny a následky svého jednání a pracovník je zde pouhým pomocníkem, který celý proces usměrňuje a napomáhá klientovi v pochopení souvislostí, které jemu samotnému zůstávají skryty. Výsledkem

je pak navození tvořivých změn v osobnosti samotného klienta, efektivnější prožívání jeho vztahů nebo i změny prostředí, ve kterém klient žije.

Baštecká (In Novosad, 2009, s. 99) definuje poradenství takto: „Poradenství je proces, při kterém profesionál poskytuje druhému člověku ve vztahu partnerské spolupráce informace, rady, vedení a podporu přiměřeně k (nepříznivé) situaci člověka a jeho životním cílům a potřebám tak, aby se zlepšila schopnost jedince se ve své životní situaci orientovat, a na základě využití vlastních sil a zdrojů okolí ji co nejlépe řešit nebo přijmout rozhodnutí, včetně přijetí zodpovědnosti za důsledky svého rozhodnutí.“

Za poradenství lze podle Novosada (2009) považovat veškeré formy snahy podpory jedince, které mu pomáhají aktivně pracovat se situací, která je pro něj nepříznivá. Novosad vyzdvihuje také definici Drapely (In Novosad, 2009, s. 100), který pojímá poradenství jako: „Nápravný proces, který především odstraňuje zábrany osobnostního rozvoje klientů.“

Velice zajímavá a propracovaná je definice poradenství Britské společnosti pro poradenství a psychoterapii (dále jen BSPP) z listopadu roku 2003, kterou blíže rozvádí Dryden (2008) ve své knize Stručný přehled poradenství a doplňuje ji několika aspekty (na straně pracovníka, klienta, pracovního spojení a etiky poradenství), které on ze své praxe vnímá jako důležité. Přestože se jedná o definici, kterou vytvořili odborníci v oblasti psychoterapie, je nezpochybnitelný fakt, že ať už se jednotlivé formy poradenských činností rozvíjí samostatně, základ mají stejný. Podle zmíněné definice BSPP (In Dryden, 2008) lze chápat pod pojmem poradenství proces, ve kterém se pracovník setkává s klientem na soukromém místě, s cílem pomoci pracovat s klientovou duševní nevyrovnaností či nespokojeností s vývojem jeho životní cesty. Úspěch této spolupráce předpokládá, že pracovník:

- přijme klienta bez jakýchkoliv výhrad, předsudků a v jednání s ním mu bude vyjadřovat úctu,
- bude klientovi trpělivě naslouchat, snažit se pohlížet na klientovu situaci z jeho pohledu, a také mu bude zprostředkovávat i jiné perspektivy na problematickou situaci,
- umožní klientovi beze strachu volně hovořit o jeho emocích a nenechá se jimi nikterak pohltnout,

- pomůže klientovi jeho problém pochopit, podpoří jej v realizaci změn a výběru nejvhodnějšího řešení, tak jak jej bude vnímat sám klient, aniž by mu určité řešení vnucoval nebo dokonce řídil samotný poradenský proces.

Prvky, které definice BSPP nezmiňuje, ale jak už jsem uvedla výše, Dryden (2008) těmto prvkům přikládá díky svým zkušenostem důležitost, jsou:

- vyjadřování opravdové touhy klientovi pomoci,
- vybavenost pracovníka odbornými a komunikačními dovednostmi,
- způsoby, jakými chrání pracovník sebe i své klienty, a které využívá pro svůj osobní rozvoj,
- představa klienta, jak by poradenství mělo ideálně vypadat,
- a v neposlední řadě také informovaný souhlas klienta s tím, jakým způsobem bude poradenství probíhat a co vše obnáší.

Ve studijních textech Klimentové (2005) je poradenství popisováno jako jeden z procesů socializace, který přirozeně nastupuje hlavně v dospělosti jedince po předcházející edukaci a vzdělávání. Poradenství je chápáno jako speciální typ vzájemného působení dvou nebo více činitelů, ve kterém může současně docházet k rozvoji všech čtyř interakčních rovin - sociální komunikace, spolupráce, prosociální a agresivní jednání. Nejdůležitější složkou podle Klimentové (2005) je však vztah pracovníka a klienta, tedy vztah pomoci.

Špatenková (2008, s. 13) definuje poradenství jako: „profesionální pomoc, kterou klienti vyhledají teprve tehdy, když ostatní zdroje – vlastní obranné mechanismy a copingové strategie, pomoc příbuzných a přátel – selhávají, nebo nejsou dostatečně účinné.“

Co zdůrazňuje Úlehla (2009) ve své knize Umění pomáhat, je profesionalita pomoci poradce. Na rozdíl od běžné laické pomoci bližnímu svému, kterou podle něj lze považovat za jakousi formu kategorického imperativu vzájemně realizovaného dnes a denně, je nutné v případě profesionální pomoci, kterou člověk vykonává jako povolání, uvažovat o poradenství jako o vědě. O vědě, která má své zákonitosti, své nezpochybnitelné teorie, podle kterých pracovník postupuje. O vědě, která přichází na scénu ve chvíli, kdy standardní způsoby řešení obtíží (např. pomoc přátel klienta) selhaly. Kdy je nutné rozlišit pomoc

ve smyslu pomoci klientovi dosáhnout toho, čeho chce a pomoc ve smyslu zaručit svým jednáním dosažení toho, aby klient činil, co je zapotřebí. Úlehla (2009) tak upozorňuje na systemický přístup a rozlišování pomoci a kontroly při jakékoli sociální práci s lidmi.

Nejobecnější definici poradenství stanovil Matoušek (2003), ve své knize *Metody a řízení sociální práce*, jako odborné vedení klienta čerpající z psychologických vědomostí. K tomuto však Schneiderová (2008) zdůrazňuje, že poradenství je obor, který kromě psychologie musí nutně čerpat i z dalších vědních oborů, jakými jsou např. sociologie, pedagogika, právo nebo třeba sociální práce.

1.2 Typologie poradenství

Podle Matouška (2003), a jeho výše uvedené definice, se poradenství dělí na:

- poskytování rad, kterými pracovník bourá klientovu nevědomost,
- pomoc při hledání nejvhodnějších strategií vnímání a zvládnání klientových životních obtíží,
- pomoc při rozvoji osobnosti klienta.

Úlehla (2009), ovlivněný systemickou terapií, rozlišuje kromě **profesionálních způsobů pomoci** (doprovázení, vzdělávání, poradenství a terapie) také **profesionální způsoby kontroly** (opatrování, dozor, přesvědčování a vyjasňování). Úlehla (2009) vidí rozdíl, který tyto dvě skupiny profesionálních způsobů práce s klientem dělí ve dvou bodech:

- v míře pravomocí klienta spolurozhodovat o průběhu procesu poradenství,
- a úrovni klientova postavení ve vztahu pomoci vůči pracovníkovi.

Většina autorů, kterými jsem se nechala inspirovat, je toho názoru, že pouze změna, které dosáhne člověk sám, je změnou pozitivní. Odborníci tvrdí, že člověk, který má problémy, je současně také člověkem, který má zdroje potřebné k jejich vyřešení. A protože já se s těmito myšlenkami i ve své vlastní praxi ztotožňuji, popíši blíže typologii profesionálních způsobů pomoci.

Profesionálními způsoby pomoci jsou podle Úlehlly (2009) čtyři: doprovázení, vzdělávání, poradenství a terapie.

- **Doprovázení** představuje takovou formu spolupráce, kdy klient přichází za pracovníkem s obtíží, kterou není schopen změnit vlastními silami, ale současně nepředpokládá, že by díky pracovníkovi ke změně dojít mohlo. Klient jen očekává, že mu pracovník pomůže nést jeho problém, že mu bude při zvládnání těžké situace oporou.
- Cílem **vzdělávání** klienta je rozvoj klientových vědomostí nebo dovedností, jejichž absence či nedostatečné kvality si je sám vědom. Předpokládá se, že pracovník by tyto informace měl znát, nebo ještě lépe, že by měl vědět, kde informace získat, jak si je osvojit, a jak s nimi nakládat. O vzdělávání se jedná pouze v případě, že mu předcházelo přání klienta. V opačném případě (poučování klienta pracovníkem) by se jednalo o dozor, tedy formu kontroly.
- Klient není schopen naplnit cíle, které si stanovil, skrze překážky, které mu stojí v cestě, kterým nerozumí, a nemůže tak využít všech svých možností. Proto se obrací na pracovníka, který mu poskytne individuálně upravené instrukce a návody, **poradenství**.
- **Terapie** spočívá v nalezení optimálních možností, pomocí kterých klient vyřeší problém způsobující mu bolest a trápení. Tím, že pracovník poskytuje klientovi náhled na stejnou situaci z různých úrovní pohledu, věří ve schopnost klienta najít vnitřní sílu v sobě samém, vede ho k aktivní spolupráci na řešení obtíží a klienta za jeho snahu oceňuje a zplnomocňuje ke svépomoci, dochází postupně k rozmělnění problému, respektive mění se klientův pohled na situaci, která již není problematická.

Profesionální způsoby pomoci člení Novosad (2009) podobně jako Úlehla (2009). Kromě vzdělávání, které Novosad označuje **jako vedení, informování (guidance**, které má osvětovou povahu), a dále kromě **poradenství, terapie a doprovázení**, které souhrnně označuje **jako poradenství v užším smyslu (counselling**, které zprostředkovává klientovi nadhled nad jeho obtížemi), zmiňuje ještě **konzultační činnost** (pod kterou vnímá vzájemné konzultace odborníků různých profesí v zájmu klienta).

Přehledně člení **poradenství** do 6 skupin Scally a Hopson (In Matoušek, 2003). Rozlišujícím faktorem jsou potřeby klientely. Jednotlivé typy **poradenství** podle nich zní:

- 1) **poskytnutí jednoduchých informací.** Neví-li klient, jak vyplnit určitou žádost nebo kde může požádat o pomoc, může mít takovýto nedostatek informací za následek vznik i bezvýchodné situace.
- 2) **zprostředkování rady.** Pracovník, jenž má odborné znalosti, navrhuje klientovi konkrétní možnosti efektivnějších postupů odpovídající klientově individuální situaci.
- 3) **pomoc spočívající v edukaci.** Poradenství může spočívat i v získání konkrétních znalostí či schopností, díky kterým dojde k pozitivnímu posunu klientovy situace.
- 4) **získání psychologického nadhledu.** To představuje proces, ve kterém klient pozná problém, jeho příčiny, následky, souvislosti, sám si uvědomí, jaké možnosti řešení daná obtíž má, a sám se rozhodne, jak ji bude řešit.

Potud je členění obdobné těm předcházejícím, ale dalšími dvěma typy se členění odborníků Scally a Hopson (In Matoušek, 2003) od předcházejících autorů odlišují:

- 5) **akce v zájmu klienta.** Tzn. že pracovník jedná za klienta např. na úřadě.
- 6) **změna systému.** Pracovník např. apeluje na změnu legislativy v zájmu předcházení vzniku negativních důsledků legislativy v životní situaci klienta.

Hezky jednoduše rozlišuje poradenství **laické a profesionální** a dále dělí druhé zmiňované na poradenství **pomáhající a jiné** Klimentová (2005):

- 1) **O laickém poradenství** píše, že je vývojově starší, kdy laikem je osoba, která pro své psychické kvality, zkušenosti a dobrozdání druhých získala určitou vážnost a patřičné postavení, což jí dává právo a moc pomáhat lidem.
- 2) **Profesionální poradenství** se dle Klimentové (2005) vyčlenilo z laického se vznikem potřeby společnosti existence takového typu poradenství. Profesionální poradenství je poskytováno institucemi, v nichž pracují pracovníci, jež získali odborné vzdělání a osvědčení pro výkon takového povolání.
 - **Jiné poradenství** spočívá v poskytování konkrétních instrukcí, zprostředkování odborné pomoci, při kterém znalec tohoto oboru, pracovník, přejímá na sebe odpovědnost za úspěšné vyřešení klientovy situace, která není charakteristická

značným porušením rovnováhy duševního života klienta, a při které není zapotřebí vznik odpovídajícího poradenského vztahu mezi pomáhajícím a příjemcem pomoci.

- „**Pomáhající poradenství** charakterizuje Coulshed (In Klimentová, 2005, s. 17) jako proces, ve kterém je poradce osobou vykonávající pravidelně nebo dočasně úlohu poradce, a jako takový nabízí a současně souhlasí, že bude věnovat svůj čas, pozornost a respekt jiné osobě, u které došlo k narušení tělesné, psychické či sociální integrity. Úlohou poradce je dát klientovi příležitost k poznání sebe sama, objevení a objasnění vlastních způsobů života, což obohacuje klientův život a směřuje jej k lepší pohodě.“

Rozdělení úrovní poradenství podle Sneiderové (2008) je podobné předcházejícímu dělení Klimentové (2005) jen s tím rozdílem, že v poradenství laickém vyčleňuje ještě poradenství prestižní, jehož příkladem jsou např. rady společensky uznávaných osob na téma partnerství nebo společností uznávaný styl života publikovaný v tisku. Přičemž autorka upozorňuje na riziko laické pomoci, která je-li nevhodně užitá, může člověku ještě více ublížit.

Dále dělí Schneiderová (2008) poradenství podle těchto osmi kritérií:

1) kritérium charakteru poradenské služby,

- poradenství **expertizní** (jedná se o tzv. procedurální přístup, kdy je zakázkou klienta např. sepsání návrhu na rozvod),
- poradenství **introspektivní** (je poradenstvím psychologickým),
- poradenství **kombinované** (je kombinací dvou výše uvedených a vychází z tzv. situačního přístupu, kdy každá obtíž je řešena dle individuality klienta),
- poradenství **specializované** (např. poradenství křesťanské),

2) kritérium metody nebo přístupu ke klientovi,

- poradenství **indirektivní a direktivní** (spočívající v různém rozsahu míry klientova zapojení do poradenství),
- poradenství **empatické a racionální** (lišící se zaměřením na pocity versus úsudky indukce a dedukce),

3) kritérium věku klienta,

- poradenství **pro děti a mládež,**
- poradenství **pro osoby v produktivním věku,**
- poradenství **pro seniory,**

4) kritérium počtu klientů,

- poradenství **individuální** (léčebným prostředkem je vztah mezi pracovníkem a klientem),
- poradenství **skupinové** (léčebným prostředkem je skupinové učení, skupinová dynamika),
- poradenství **hromadné** (např. prostřednictvím různých prezentací si toto poradenství klade za cíl ovlivnit velkou skupinu osob a iniciovat u nich změny v jednání, ve způsobu jejich života),

5) kritérium rozsahu poradenské pomoci,

- poskytnutí **jednorázové informace,**
- poradenství **širší,**

6) kritérium trvání poradenské pomoci,

- poradenství **krátkodobé,**
- poradenství **střednědobé,**
- poradenství **dlouhodobé,**

7) kritérium poradenských situací,

- poradenství **krizové** (nastupuje ve chvíli akutní značně nepříznivé životní situace),
- poradenství **facilitační** (rozvíjí osobnost člověka),
- poradenství **preventivní** (klient vyhledává poradenství před zásadním rozhodnutím),

- 8) kritérium předmětu činnosti, typu problému, cílových skupin (typy poradenství jsou např. poradenství výchovné, pedagogicko-psychologické, profesní, partnerské nebo zaměřené na volný čas).

1.3 Znaky poradenství – Schneiderová (2008)

Poradenství má z pohledu Schneiderové charakter: biodromální, integrativní, interdisciplinární, multisférový a institucionalizovaný.

Biodromální v souvislosti s poradenstvím znamená, že v průběhu života člověka přichází různé životní události a různé úkoly, které musí jedinec v jednotlivých etapách posloupně plnit.

Integrativní působení na osobnost klienta spočívá ve výběru a realizaci vhodné intervence, jejímž cílem je zamezit narušení osobnosti jedince a zvýšit míru schopnosti přizpůsobivosti klienta na současné či budoucí podmínky.

Interdisciplinární znak je způsoben různorodostí problémových situací klientů.

S interdisciplinárním znakem souvisí i znak **multisférový**. Tak jako je oblast problémových životních situací klientů velice rozsáhlá, je široké i pole působnosti poradenství z hlediska oblastí, do kterých poradenství zasahuje a snaží se zlepšovat určitou úroveň klientových schopností, dovedností, vědomostí, atd. Poradenství pak působí v otázkách výchovy, edukace, přípravy na budoucí povolání, zdraví a nemoci, vztahových problémů či volnočasových aktivit, atd.

Institucionalizovaný charakter představuje naplňování nejrůznějších zakázek klientů v konkrétních poradenských institucích (Schneiderová, 2008).

1.4 Složky poradenství

Jak uvádí Schneiderová, ve svém učebním textu *Základy poradenství* (Schneiderová, 2008, s. 9), je odborné poradenství: „speciální činností, případně souborem činností, s přesně vymezenými funkcemi a stanovenými pravidly. Poradenství je zvláštním typem interakce, interpersonální komunikace a relativně stálými vzájemnými rolami zúčastněných, tj. toho, kdo radu dává (poradce), a toho, kdo radu přijímá (klienta).“

1.4.1 Klient

Klientem poradenství se člověk může stát obecně ze dvou příčin. První je ta, že chce dosáhnout určitého vyššího stupně svého vývoje. Druhá příčina je ta, že zažívá určitý problém, který není schopen vyřešit vlastními silami, a proto vyhledá odbornou pomoc (Dryden, 2008).

1.4.2 Poradce

Jak uvádí Dryden (2008) ve svém díle *Stručný přehled poradenství*, poradce podle něj musí: vyjadřovat ryzí přání být klientům prospěšný, prokazovat klientům přijetí a úctu. Musí být schopen klientům naslouchat, rozumět jejich psychické bolesti z jejich úhlu pohledu, mít výborné terapeutické komunikační dovednosti, mít pravidelné školení a mít určité osobní předpoklady.

1.4.3 Cíle

„Schneiderová (2008, s. 9) říká, že cíle, způsob a míra pomoci jsou určovány potřebami lidí, jejich individuálními zvláštnostmi a napomáhají zajistit kvalitu života jako člověka i občana.“

1.4.4 Citová vazba

Aby u klienta došlo ke změně osobnosti, musí být naplněna citová vazba mezi klientem a pracovníkem. K jejímu naplnění dojde skrze tři složky: empatii, akceptaci a kongruenci, přičemž jejich přítomnost musí klient pociťovat.

Empatie znamená, že musíme vnitřně rozumět tomu, co naši klienti prožívají.

Akceptace znamená, že klienti vnímají, že si jich vážíme.

Kongruence znamená, že se, nepřetvařujeme, a že říkáme, to co cítíme a tak se i chováme (Dryden, 2008).

1.5 Fáze poradenství – Klimentová (2005)

Různí autoři zastávají a ve svých textech popisují fáze poradenství odlišně. Snad nebude na škodu, když si pro účely své bakalářské práce vytvořím fáze své vlastní.

- **Příprava** – První fáze spočívá v rukou pracovníka. Jednak zde hraje roli jeho osobnost a přístup, který užívá v poradenském procesu, a jednak zde hraje roli osobnost potencionálního klienta, a to, zda je motivován svůj problém řešit. Neméně důležitá je zde i příprava poradenské místnosti, tak aby se v ní klient cítil dobře.
- **Zahájení, navázání vztahu** – První setkání začíná uvítáním a tzv. „rozdávacími“ technikami. Pracovník hovoří s klientem na neutrální téma. Po navázání vztahu dochází ke sběru informací, formování dojmů.
- **Společná tvorba cílů, uzavření dohody, IP** – Pracovník se snaží porozumět problému klienta, poté s klientem společně vytváří cíle pomoci, uzavírají kontrakt. Důležité je, aby cíl vycházel z potřeb a schopností a motivace klienta.
- **Intervence samotná** – Tato fáze je rozdílná podle toho, jaký odborník sedí na místě pracovníka, či chceme-li poradce.
- **Ukončení rozhovoru, reflexe pracovníka** – Ukončení je rozdílné v případě že se jedná o klienta dobrovolného či nedobrovolného. Důležité také je, zda klient dosáhl svého cíle, nebo bude delegován za účelem další terapie. Neméně důležité pak je, aby klient věděl, co má činit, aby se předešlo vzniku podobných obtíží.

2 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Od obecného pojmu poradenství nyní přejdeme k vymezení oblastí poradenské činnosti. V nich lze realizovat samotné poradenství a například Novosad (2009) tyto činnosti dělí do níže uvedených deseti kategorií. Jednou z oblastí podle Novosada je i poradenství v sociální práci, které Anna Schneiderová (2008) pojímá ve významech činnost, profese, instituce a teorie, a které je od roku 2006 v České republice upraveno speciální legislativou – zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon), a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen vyhláška).

2.1 Některé formy a způsoby poradenské činnosti dle Novosada (2009)

Lékařské poradenství – Zhorší-li se náš zdravotní stav vlivem nějakého onemocnění dlouhodobě, je zapotřebí poradit se s lékařem. Lékař může poučit pacienta o tom, jak změnit způsob života či životosprávu, aby byl život s nemocí co nejnositelnější, nebo chceme-li co nejpříjemnější.

Psychologické poradenství a psychoterapie – Tyto formy poradenství v sobě zahrnují nejen podle názvu dlouhodobou spolupráci psychologa či psychiatra s jednotlivcem, ale také partnerskou či rodinnou terapii, nebo i krizovou intervenci.

Pedagogicko-psychologické poradenství – Do této formy poradenství zahrnujeme: otázku školního prospěchu a problémy s ním související, dále specifické vývojové poruchy učení, problematiku volby přípravy na budoucí povolání a s ním spojený výběr samotného povolání a také výchovné poradenství.

Speciálněpedagogické poradenství – Narodí-li se nám dítě se zdravotním postižením, nebo jiným znevýhodněním, nebo dokonce získá zdravotní postižení v průběhu života např. důsledkem úrazu, poradí nám speciální pedagog, jak takovéto dítě vychovávat, a jak mu umožnit co možná nejlepší vzdělání vzhledem k úrovni jeho schopností.

Profesně-kariérové poradenství – Profesního poradce oslovujeme tehdy, nevíme-li si rady s volbou vhodného povolání, nebo jsme nezaměstnaní, a nedaří se nám najít práci. Profesní poradce nám pak pomáhá v obou těchto situacích s ohledem na naše

možnosti, naše nadání a vzhledem k aktuálnímu stavu na trhu práce. V případě dlouhodobé nezaměstnanosti pomáhá uchazeče aktivizovat, zprostředkovává mu kurzy či rekvalifikaci.

„Technicko-kompenzační“ poradenství – Tato oblast poradenství pomáhá zejména osobám se zdravotním postižením či jiným handicapem tím, že nabízí vhodné kompenzační pomůcky, případně může navrhnout jejich úpravu, a v neposlední řadě se také zabývá bezbarierovostí prostředí.

Pastorační činnost – Pastorace spočívá v duchovní podpoře klienta založené na křesťanství či jiném náboženství.

Resocializační poradenství, kurátorská činnost – Resocializace, kurátor, to jsou pojmy inklinující k poradenství zejména pro osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody.

Mediace – Alternativa k soudnímu řízení, ve kterém jsou lidé rozsouzeni druhou osobou - soudcem. V případě mediace je cílem dosažení smíru za pomoci mediátora, který jednání usměrňuje.

Sociálně-právní poradenství – Poradenství v sociální práci představuje podle legislativy platné v ČR dvě úrovně: základní sociální poradenství a poradenství odborné (Novosad, 2009).

2.2 Poradenství v sociální práci (Schneiderová, 2008)

Poradenství se podle Schneiderové užívá ve čtyřech významových pojetích – **poradenství jako profese, poradenství jako instituce, poradenství jako věda o teorii a poradenství jako činnost.**

Profese – Poradenství ve smyslu profese jsem definovala již v kapitole č. 1 včetně všech jeho znaků, složek a fází. Nutno ještě dodat, že z pohledu nutnosti uspokojit potřebu poradenství, nebo z pohledu časové náročnosti a místa, ve kterém je poradenství poskytováno rozlišujeme poradenství: dočasné, interveční a ambulantní.

Instituce – Poradenství může být chápáno i jako systém institucí státních, nestátních neziskových a výjimečně i soukromých služeb. Tyto instituce v sobě většinou pojí poradenství psychologické i sociální, a bývají označovány jako instituce intervenční.

„Služby sociální intervence poskytují okamžitou pomoc jedinci či komunitě při řešení krizové situace s cílem návratu k sociální normalitě, ..., s cílem zmírnit, případně zcela změnit nepříznivou sociální situaci klienta spojenou např. s konfliktním způsobem života, rizikovým prostředím, vztahovou krizí, apod. (Schneiderová, s. 12, 2008).“

Mezi služby sociální intervence patří:

- **služby včasné pomoci** – tj. kontaktní práce a služby ranné intervence,
- **služby pomáhající při řešení** – tj. poradny (občanské poradny, poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, poradny pro oběti domácího násilí, poradny pro uživatele návykových látek, poradny pro osoby se zdravotním postižením a poradny pro uprchlíky), denní stacionáře, domy na půl cesty, podporované zaměstnání, terapeutické komunity, krizová pomoc, azylové domy,
- a **služby zabezpečující podmínky pro přežití** – tj. denní centra a noclehárny.

Teorie a věda – Na poradenství můžeme pohlížet také jako na vědní obor. V tom případě je třeba si uvědomit propojení poradenství s dalšími obory a vědními disciplínami, ze kterých poradenství čerpá. Přestože se sociální poradenství oproti obecné psychologii zaměřuje více na sociální stránku života, na existenci jedince v prostředí, současně je tím propojeno s tzv. psychologií biodromální. Ta se zabývá životními úkoly člověka v jeho jednotlivých vývojových etapách života, a také popisuje, která z vývojových období v životě jsou kritická, typická abnormálně vysokými nároky na adaptaci jedince.

Činnost – poradenství jako činnost, je poskytováno osobám v tzv. nepříznivé sociální situaci, která může být způsobena např. věkem, vznikem onemocnění či zdravotního postižení, změnou úrovně soběstačnosti, náhlou krizí, životním stylem, prostředím nebo sociálně-patologickými jevy a trestnou činností (Schneiderová, 2008).

„Havrdová specifikuje poradenskou činnost jako:

- sociálně-právní činnosti a poradenství,

- sociální diagnostiku, prevenci, ochranu, intervenci, koncepci, management, výzkum a vědeckou činnost,
- vzdělávání v sociální práci a supervizi. Přičemž všechny tyto činnosti jsou zaměřeny na prevenci sociálního vyloučení klienta nebo jeho začlenění (In Schneiderová, 2008, s. 10).“

2.3 Sociálně-právní poradenství upravené legislativou České republiky

Od roku 2006 (respektive s účinností od roku 2007) je sociální poradenství upraveno speciální legislativou – zákonem o sociálních službách a prováděcí vyhláškou. Sociální služby (dále jen SSL) tak získaly legislativní prameny, na které dlouhá léta čekaly. Přestože se tyto normy vytvářely řadu let, jsou i dnes stále novelizovány a upravovány. Pojetí sociálního poradenství však podle obou pramenů zůstává od počátku stejné, a protože zákon nelze vykládat vlastními slovy, uvádím níže přesná znění § 37 zákona o SSL, a §§ 3, 4 prováděcí vyhlášky.

2.3.1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

§ 37

- (1) „Sociální poradenství zahrnuje
 - a) základní sociální poradenství,
 - b) odborné sociální poradenství.
- (2) Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.
- (3) Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci

s osobami, jejichž způsob života může vézt ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.

(4) Služba podle odstavce 3 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

2.3.2 Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

§ 3

Základní sociální poradenství

„Základní sociální poradenství se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- a) poskytnutí informace k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.“

§ 4

Odborné sociální poradenství

„Základní činnosti při poskytování odborného sociálního poradenství se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

zprostředkování navazujících služeb,

b) sociálně terapeutické činnosti:

poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání;

tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve 2 z těchto oblastí,

c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.“

3 OBČANSKÉ PORADENSTVÍ

Občanské poradenství vzniklo ve Velké Británii roku 1939. V České republice (dále jen ČR) je vykonáváno již téměř 15 let, oficiálně od roku 1997. Občanské poradenství je v ČR zajišťováno sítí Občanských poraden zastřešovaných Asociací občanských poraden se sídlem v Praze. Občanské poradny (dále jen OP) charakterizují zejména jejich hlavní cíl, a zásady, které musí naplňovat všichni pracovníci přicházející do styku s klienty.

3.1.1 Cíl občanského poradenství

Oficiální cíl zní: „**Občanská poradna je tu od toho, aby pomohla každému, kdo o to požádá** (Asociace občanských poraden, 2002a).

3.1.2 Zásady občanského poradenství

Někdy též označovány jako principy jsou: **diskrétnost, bezplatnost, nezávislost a ne-strannost**, jejichž dodržování je povinné pro všechny OP, a jsou charakterizovány v Modulu 1B (Asociace občanských poraden, 2002b).

Diskrétnost definuje je definována jako: „Nic, co se v poradně zjistí od klienta, včetně informace o tom, že poradnu navštívil, nebude, bez výslovného souhlasu klienta, předáno nikomu mimo občanskou poradnu (Asociace občanských poraden, 2002b, s. 3).“

Diskrétnost nebo též anonymita je bezpodmínečná pro vztah pracovníka s klientem. Klient tak může být svolnější k otevřenější výpovědi a jednání s poradcem. Anonymita platí i pro sepsání záznamového archu o provedené konzultaci. Tento záznam je přístupný pouze klientovi a pracovníkům OP.

Odborné sociální poradenství poskytované OP je **bezplatné**. A to i v případech, kdy klient na uhrazení služeb finanční prostředky má, nebo je spolupráce s ním obzvlášť náročná. Klienti OP nepřímo služby jim poskytované vlastně platí, protože OP získávají finanční zajištění služeb zejména z prostředků státního rozpočtu, které jsou přerozdělovány Ministerstvem práce a sociálních věcí, a tyto peníze pochází z daňových příjmů. OP jsou toho názoru, že právo na přístup k informacím by nemělo být limitováno nízkým či nedostatečným příjmem občanů. Mohlo by se zdát, že jsou-li služby OP zadarmo, nebude poradenství poskytované příliš kvalitní. Opak je pravdou. OP dbají na vysokou kvalitu poskytovaného

poradenství, která je zajišťována ustáleným systémem vstupních i průběžných pravidelných školení. Kvalita poradenství souvisí také s vhodným výběrem poradců, kteří musí disponovat nejrůznějšími kompetencemi, jež jsou pro výkon této profese nezbytně nutné.

Nezávislost znamená, že OP musí při poskytování odborného sociálního poradenství vycházet pouze z platné legislativy, a nesmí se ohlížet na své donátory, státní či jiné instituce, politické poměry místního i celostátního charakteru. Dodržování nezávislosti je způsob, jak si vytvářet důvěryhodnost pro širokou veřejnost.

Nestrannost je definována takto: „ Služby poskytované OP jsou nestranné, tzn., že jsou otevřené všem lidem bez rozdílů rasy, pohlaví, postižení, sexuální orientace, politické příslušnosti, světonázorové orientace, sociálního statusu, apod. OP poskytují rady a pomoc bez jakékoliv předpojatosti (Asociace občanských poraden, 2002b).“

Zásady vyplývající z nestrannosti jsou:

- Se všemi klienty jednáme se stejnou mírou ochoty a akceptace, všem věnujeme plnou pozornost.
- Pro všechny učiníme vše, co je v našich možnostech s cílem pomoci klientovi vyřešit jeho nepříznivou životní situaci.
- Vzhledem k různorodým potřebám klientů, které nesmíme opomíjet, je však možné: poskytnout konkrétnímu klientovi větší množství času, umožnit mu návštěvu OP i mimo konzultační hodiny, předat mu kontakt na jiného odborníka, zajistit tlumočníka nebo možnost bezbariérového přístupu do OP.
- Konzultujeme s klienty a přitom se nenecháváme ovlivnit svými postoji, názory, životním stylem, apod.
- Jednáme s klienty bez předsudků, takže např. nevyjadřují nesouhlas s volbou klienta, nepopírají jeho pohled na nepříznivou životní situaci, případně jeho oprávnění získat co nejhodnotnější pomoc a podporu. S tím souvisí nutnost sebepoznání pracovníka OP a případně možnost učit se, jak být nestranný (Asociace občanských poraden, 2002b).

3.2 Co nám zajišťuje členství v Asociaci Občanských poraden

Díky členství v AOP máme:

- jednotný statistický systém – “ISOP”,
- školení poradců, moduly, pro osvojení si postupu práce s klientem,
- školení k Informačním databázím, které sledují legislativní vývoj v zemi,
- Informační databáze – pravidelně aktualizované databáze k jednotlivým poradenským oblastem,
- Klasifikaci informační databáze,
- program Aspi za zvýhodněnou cenu,
- návrh jednotné metodiky pro občanské poradny splňující požadavky standardů kvality

3.3 Čím jsme jako poradny členské v AOP výjimečné, čím se lišíme od ostatních poraden

- Je to náš cíl a dílčí cíle občanských poraden samotných,
- vymezení cílové skupiny,
- principy či chceme-li zásady, které při své práci respektujeme (viz kapitola 3.1.2.),
- způsob, jakým vedeme poradenský rozhovor, vycházející ze školení „Práce s klientem I“,
- oblasti poradenství, ve kterých jsme schopni našim klientům odborně a kvalitně poradit,
- práce s klientem dle modulů vydaných Asociací občanských poraden, dle školení Práce s klientem I., II., pravidelná průběžná školení k legislativním novinkám,
- Eganův model, kterým se řídí naše fáze rozhovoru s klientem.

3.3.1 Cíle Občanské poradny Valašské Meziříčí

Cílem OP je usilovat o to, aby uživatelé služby:

- porozuměli své situaci a lépe se v ní orientovali,
- znali svá práva a povinnosti,
- věděli, jak hájit své oprávněné zájmy,
- znali možnosti řešení své situace,
- znali dostupné služby,
- uměli vyjádřit své potřeby a přání,
- uměli v rámci řešení svého problému samostatně a aktivně jednat (Občanská poradna Valašské Meziříčí, 2011).

3.3.2 Cílová skupina Občanské poradny Valašské Meziříčí:

- OP poskytuje poradenství lidem od 18 let věku, kteří se na ni obrátí z důvodu nepříznivé sociální situace nebo jim taková situace hrozí a nedokáží ji řešit vlastními silami.
- OP poskytuje své služby všem, kteří jsou schopni komunikovat v českém jazyce na úrovni, kterou pro využití služby v jimi požadovaném rozsahu potřebují nebo si zajistí asistenta, tlumočnicka, pomůcky či jiný prostředek, který takovou komunikaci umožní.

Nemá-li zájemce o službu možnost zajistit si tlumočnicka, mohou poradkyně předat zájemci o službu kontakty na dostupné tlumočnické služby (Občanská poradna Valašské Meziříčí, 2011).

3.3.3 Poradenský rozhovor (Občanská poradna Valašské Meziříčí, 2011)

Základní metodou práce s uživatelem je poradenský rozhovor. Všichni poradci/poradkyně musí před zahájením poradenské praxe projít školením "PSK I. – práce s klientem v občanské poradně", jehož součástí je i nácvik rozhovorů dle Eganova modelu. Používá se zplnomocňování a komplexní přístup k uživateli. Poradkyně při poradenství využívá od-

borné zdroje z oblasti právních i jiných informací (např. ASPI, Informační databázi AOP, vzory smluv, databáze kontaktů, odbornou literaturu, konzultace s právníkem apod.). Poradci jsou v této oblasti průběžně odborně připravováni - absolvují právní školení k jednotlivým tématům, která se týkají problémů uživatelů (školení k Informační databázi – pořádá Asociace občanských poraden) a další školení v oblasti právních předpisů, školení zaměřená na rozvoj osobnosti.

Uživatelům jsou služby dle jejich možností a požadavků poskytovány takto:

- osobní konzultací v poradně,
- telefonicky,
- e-mailem,
- písemně – dopisem

Poradenství je uživatelům služby poskytováno ve 4 úrovních: informace, rada, aktivní pomoc, asistence. Kategorizace je přílohou č. 1 této práce.

Průběh poradenského rozhovoru realizovaného osobní konzultací v poradně

Smlouva o poskytování služby OP je uzavírána mezi poradkyní a zájemcem o službu ústně. Pokud zájemce souhlasí se všemi pravidly, které jsou k dispozici písemně v prostorách poradny (seznámí se tam s principy občanského poradenství, nabídkou služeb poradny a podmínkami pro jejich poskytování), a se kterými ho seznámí poradkyně, a dodržuje stanovená pravidla, je okamžikem započetí poradenského rozhovoru uzavřena smlouva o poskytování služeb občanské poradny. V okamžiku uzavření smlouvy o poskytování sociální služby je současně s uživatelem individuálně plánováno. Sdělením svého problému (situace), klient současně sděluje, cíl, kterého by chtěl poskytnutím poradenství dosáhnout.

Uživatel si nemůže vybírat konkrétní poradkyni. Poradkyně jsou navzájem zastupitelné. Uživatel může vystupovat anonymně. Pokud to charakter případu vyžaduje, a je nutno uvádět osobní údaje klienta, požaduje poradkyně od klienta podepsání Souhlasu o poskytnutí osobních údajů.

Poradenský rozhovor poradkyně s klientem probíhá v konzultovně OP. Délka jedné konzultace bez objednání je 30 minut, a délka konzultace na objednání je 60 minut. Podle potřeby a složitosti případu je klientovi služba poskytnuta na první konzultaci nebo je s ním sjednána další konzultace.

Průběh rozhovoru vychází z vnitřních zdrojů a možností klienta, respektujeme jeho představu o cíli a způsobu rozhovoru, i řešení problému. Poradkyně během rozhovoru neustále reflektuje osobní přání, potřeby a schopnosti klienta a případné změny v jejich vyjádření. Rozhovor je tak koordinován a plánován společně s klientem, která má přitom vždy možnost své cíle měnit či přehodnocovat. Poradkyně nabídne klientovi možnosti řešení (jednoho nebo více) a upozorní jej na jejich důsledky. Je zcela na rozhodnutí a svobodné volbě klienta, zda a jaké řešení si vybere (nemusí o tom informovat poradkyni). Klient je veden k samostatnému rozhodování.

Klient je na závěr každé konzultace poradcem dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno, a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Klientovi je nabídnuto, že v případě potřeby se může znovu na občanskou poradnu obrátit.

Pro potvrzení správnosti volených řešení nahlíží poradkyně během rozhovoru do odborné literatury, do Informačních databází poradny, využívá programu ASPI, internetu nebo se dotazuje konzultantů. Toto však činí citlivě s ohledem na nerušený průběh rozhovoru. Ve složitějších případech, případně v situacích, kdy není vhodné narušovat průběh rozhovoru, je vhodné provést toto dohledání až po ukončení rozhovoru. V tomto případě je klient po domluvě buď objednán na další konzultaci, a tam seznámen s výsledky dohledání, nebo je s nimi seznámen telefonicky, písemně či elektronickou poštou. Poradkyně se klientem nenechá tlačít k rychlému řešení problému, neboť to je na úkor kvality služby.

V případě potřeby poradkyně také pomáhá klientovi se sepsáním písemností a podání a s vyplňováním formulářů. Poradkyně vede klienta k samostatnosti, ten obdrží vzor návrhů, žádostí atd., poradkyně vysvětlí náležitosti, které musí daná písemnost obsahovat. Dle možností a schopností klienta a naléhavosti dané situace mu poradkyně pomáhá se sepsáním písemností přímo v poradně, nebo si klient danou písemnost sepíše podle vzoru doma sám. Pokud má klient zájem o kontrolu, může se na poradnu opět obrátit, poradkyně písemnost zkontroluje a upraví.

Během rozhovoru si poradkyně může dělat poznámky. Poradkyně informuje klienta o tom, že si bude dělat poznámky, informuje jej také o dalším nakládání s nimi, a se záznamovým archem. List s poznámkami může přiložit k záznamovému archu. Nakládání s poznámkami podléhá, stejně jako s ostatními záznamy o klientech, vnitřnímu předpisu. Pokud se list s poznámkami nepřiloží k záznamovému archu, je skartován.

Důležitým výstupem poradenství je také to, že klient získává osobní zkušenosti v oblasti prevence – předcházení problémových situací, zvažování důsledků svých rozhodnutí.

Klient má právo kdykoli bez uvedení důvodu poradenský rozhovor ukončit a od smlouvy odstoupit. Zpravidla tak činí v okamžiku, kdy je přesvědčen, že má dostatek informací, aby mohl dále jednat sám. Poradkyně může poskytování služeb ukončit pouze dle vnitřních pravidel OP.

Průběh poradenského rozhovoru je zaznamenáván na jednotné záznamové archy. Klient má právo do svého archu nahlížet. Nakládání s osobními údaji, které se poradkyně dozví z rozhovoru nebo písemných podkladů, se řídí vnitřními předpisy OP, které vycházejí ze zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Pokud je situace klienta složitá, může poradkyně případ konzultovat s externím konzultantem, poradkyně musí při této konzultaci zachovat anonymitu klienta, pokud on nedá písemný souhlas se sdělením svých osobních údajů třetí osobě (Občanská poradna Valašské Meziříčí, 2011).

3.3.4 Oblasti poradenství, Klasifikace Informační databáze

Klasifikace informační databáze se překrývá s oblastmi poradenství, ve kterých Občanské poradny poskytují odborné sociální poradenství. A těmito oblastmi poradenství jsou:

- 1) Sociální dávky
- 2) Sociální služby
- 3) Pojištění
- 4) Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost
- 5) Bydlení

- 6) Rodinné a partnerské vztahy
- 7) Majetkoprávní vztahy a náhrada škody
- 8) Finanční a rozpočtová problematika
- 9) Zdravotnictví
- 10) Školství a vzdělání
- 11) Ekologie, právo životního prostředí
- 12) Ochrana spotřebitele
- 13) Základy práva ČR
- 14) Právní system EU
- 15) Občanské soudní řízení
- 16) Veřejná správa
- 17) Trestní právo
- 18) Ústavní právo

3.3.5 Fáze poradenského rozhovoru se řídí dle Eganova modelu a dělí se na čtyři fáze (Občanská poradna Valašské Meziříčí, 2011):

I. fáze

V první fázi rozhovoru klient sdělí podrobně svůj problém, popíše jeho historii. Role poradce v této fázi je aktivní a empatický posluchač, který se snaží pochopit podstatu problému a pokládá dotazy tam, kde jsou informace o problému ze strany klienta nedostatečné. Poradce se snaží rekapitulovat informace, které mu klient poskytl, aby si ověřil, zda informace od něj správně pochopil.

II. fáze

Ve druhé fázi se poradce snaží shrnout celou situaci, parafrázuje informace poskytnuté klientem, vybízí klienta ke stanovní zakázky. Klient zde stanovuje cíle, jichž chce za pomoci získaných informací dosáhnout. Důležité v této fázi je především reálnost cílů. Je zde kladen důraz na aktivitu a přání klienta, které jsou pro poradce prioritou.

III. fáze

Ve třetí fázi poradce spolu s klientem plánuje strategie, jak stanovených cílů dosáhnout. Důležité zde je, aby strategie k dosažení cílů odpovídala možnostem klienta, poskytuje potřebné informace k řešení problému, snaží se o to, aby byl klient při plánu strategie aktivní. Klientovy jsou nabídnuty vždy minimálně 2 možnosti řešení a zároveň jsou s ním prokonzultovány výhody, nevýhody a následky jednotlivých možností řešení v jeho situaci. Žádná z variant řešení není upřednostňována, rozhodnutí a odpovědnost za toto rozhodnutí přísluší jen klientovi.

IV. fáze

Poslední fází procesu je akce, kdy klient ve většině případů už sám řeší svůj problém. Snahou poradce je vybavit klienta takovými informacemi, aby byl schopen svůj problém řešit sám bez asistence poradce. V některých případech může poradce klienta doprovázet při řešení problému. Jedná se však o případy, kdy klient není vybaven potřebnými schopnostmi a dovednostmi a kdy není schopen tíženého výsledku dosáhnout sám - bez pomoci poradce (jedná se např. o telefonické vyjednávání s třetí stranou).

4 KOMPETENCE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V OBČANSKÉM PORADENSTVÍ

Nežli začneme rozborem kompetencí sociálních pracovníků a pedagogů podle autorů Zastrowa (In Matoušek, 2003), Havrdové (1999), Egana (In AOP, 2002c) a Krause (2008), musíme nejdříve pochopit pojmy kompetence, kompetenční model a na ně navazující pojem klíčové kompetence. Pro jejich vysvětlení jsem využila zejména prací autorů Vetešky a Tureckiové (2008), nebo Belze a Siegrista (2011).

4.1 Kompetence

Havrdová (1999) uvádí, že pojem kompetence je odvozen z latinského slova „competens“, což v překladu znamená vhodný. Z pohledu právní terminologie se pak jedná o dovednost rozhodovat se a činit rozumně. Podle amerického slovníku sociální práce (In Havrdová, 1999) je kompetentním člověk, který disponuje předpoklady pro plnění požadavků profese.

Veteška a Tureckiová (2008) uvádí, že vnímání pojmu kompetence odborníky a laiky se liší. Podle nich laická veřejnost vnímá kompetenci jako právo jedince o něčem rozhodovat, jako právo člověka vyplývající z jeho vyššího postavení ve společnosti, které s sebou nese také odpovědnost za přijatá rozhodnutí. Odborná veřejnost podle názoru Vetešky a Tureckiové vnímá kromě výše uvedeného pojetí pojem kompetence také jako specifický souhrn znalostí, dovedností, schopností, zkušeností a postojů, prostřednictvím kterých člověk řeší různé své životní situace. Do jaké míry bude využití kompetencí v těchto situacích efektivní, a do jaké míry bude možné člověka označit za kompetentního (způsobilého vhodně konat, schopného naplňovat své sociální role, a tím dosáhnout úspěchu), pak podle Vetešky a Tureckiové (2008) záleží na tom, zda bude mít jedinec dostatek možností k osvojování si kompetencí v procesu učení a vzdělávání. Kompetence mohou být v průběhu života osvojovány a posilovány, ale stejně tak i ztraceny. Kompetence závisí na věku jedince nebo na prostředí, ve kterém žije a také se podílí na odstraňování sociálních rozdílů mezi lidmi.

„Pojem kompetence můžeme definovat jako jedinečnou schopnost člověka úspěšně jednat a dále rozvíjet svůj potenciál na základě integrovaného souboru vlastních zdrojů, a to v konkrétním kontextu různých úkolů a životních situací, spojenou s možností a ochotou“

tou (motivací) rozhodovat a nést za svá rozhodnutí odpovědnost (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 27).“

„Podle Britské organizace National Council for Vocational Qualifications (In Havrdová, 1999, s. 41) je kompetence širokým pojmem, který zahrnuje schopnost přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání. Zahrnuje organizaci a plánování práce, inovaci a vyrovnání se s ne-rutinními činnostmi. Zahrnuje takové kvality jako osobní efektivitu, která je na pracovišti potřebná při zacházení se spolupracovníky, manažery a klienty.“

Znaky kompetencí podle Tremblay (In Veteška, Tureckiová, 2008) jsou:

- **kontextualizovanost** – kompetence vždy existuje v konkrétním kontextu nebo situaci,
- **multidimenzionálnost** – kompetence je sestavena z různých složek, např. z informací, dovedností, představ nebo postojů a projevuje se v chování,
- **standardizovanost** – úroveň osvojení kompetencí i kritéria hodnocení výsledných činností jsou předem definována,
- **rozvojový potenciál** – k osvojování a rozvoji kompetencí dochází v celoživotním vzdělávání a učení.

4.2 Klíčové kompetence

„Klíčové kompetence podle Richtera (In Belz, Siegrist, 2011, s. 166) zahrnují celé spektrum kompetencí přesahujících hranice jednotlivých odborností. Jsou výrazem schopnosti člověka chovat se přiměřeně v situaci, v souladu sám se sebou, tedy jednat kompetentně.“

Potřeba stanovení a uskutečňování klíčových kompetencí vyplývá podle Belze a Siegrista (2011) z důvodu nezadržitelného a rychlého vývoje doby, ve které žijeme a která na nás klade stále se zvyšující nároky. Klíčové kompetence se skládají ze širokého spektra kvalifikací, které mají za úkol nakládat s odbornými znalostmi v zájmu řešení problémů.

„Zvládnutí klíčových kompetencí podle Richtera (In Belz, Siegrist, 2011, s. 174) vede k tomu, že účastník je nejen schopen specificky podle situace a flexibilně uplatňovat to, co se naučil, nýbrž že je navíc schopen:

- měnit podle svých potřeb to, čemu se naučil,
- integrovat do tohoto systému nové alternativy jednání,
- vybírat z více alternativ tak, aby se choval vhodně,
- nově nabyté schopnosti spojovat se svými dalšími schopnostmi.“

Osvojovat si klíčové kompetence podle Belze a Siegrista (2011) znamená učit se celý život a k tomu je zapotřebí, aby se člověk těšil na nové informace, byl schopen hodnocení a změny vlastního jednání. Pakliže jedinec přijme zodpovědnost za průběh svého učení, vytváří si důležitý předpoklad k získání klíčových kompetencí a tím rozvíjí svou osobnost.

4.2.1 Struktura klíčových kompetencí

Podle Belze a Siegrista (2011) se klíčové kompetence skládají ze sociálních kompetencí, kompetencí ve vztahu k vlastní osobě a kompetencí v oblasti metod.

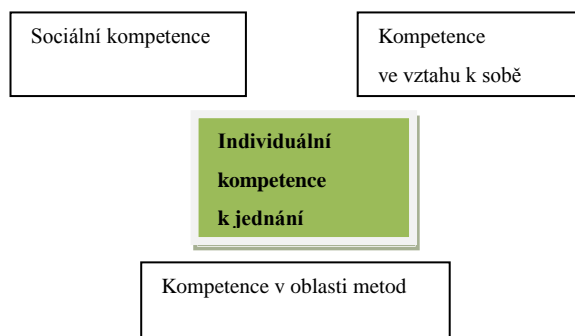
- **Sociální kompetence** se skládají ze schopnosti jedince k týmové práci, ze spolupráce, ze schopnosti řešit konfliktní situace, a z komunikativních schopností.
- **Kompetence ve vztahu k vlastní osobě** představují schopnost zacházet se sebou samým, být sám sobě manažerem, ze schopnosti sebereflexe, ze schopnosti rozvoje vlastních hodnot a ze schopnosti seberozvoje.
- **Kompetence v oblasti metod** se člení na schopnost uplatňování odborných znalostí, vytváření tvořivých řešení, strukturování nových znalostí, spojování věcí do souvislostí, objektivního zkoumání s cílem dosažení pozitivních změn a uvědomování příležitostí a komplikací.

Průsečíkem těchto tří kompetencí podle Belze a Siegrista (2011) jsou **individuální kompetence k jednání** a k nim se řadí:

- **schopnost komunikovat a spolupracovat** (tzn. komunikovat co nejjasněji, aktivně naslouchat, dbát neverbálních prostředků komunikace; účastnit se týmové práce, respektovat představy a názory druhých, neporušovat stanovená pravidla a být nápomocný k realizaci společného cíle),

- **schopnost řešit problémy a být tvořivý** (tzn. zodpovědně zpracovávat informace, postupovat systematicky od jednotlivých řešení k celkovému, být přístupný kreativním řešením),
- **schopnost jednat samostatně a výkonně** (tzn. samostatně, soustředěně a vytrvale pracovat na konkrétním úkolu, být si vědom svých slabých i silných stránek),
- **schopnost být odpovědný** (tzn. být připraven přijmout odpovědnost a smyslem pro kvalitu kladně působit na výkon celého týmu),
- **schopnost přemýšlet a učit se** (tzn., že člověk rozvíjí svou kompetenci k učení, rozoznává podstatné a nepodstatné, spojuje nové vědomosti s dříve nabytými a následně je schopen je použít v praxi) a
- **schopnost argumentace a hodnocení** (tzn. pomocí odpovídajících kritérií a hodnot posuzovat výsledky vlastní i cizí práce a práce týmu).

Obrázek č. 1: Klíčové kompetence podle Belze a Siegrista graficky znázorněné (2011, s. 170)



4.3 Kompetenční model (Janík, 2010)

Chceme-li se pít po původu kompetenčního modelu, musíme se vrátit do 70. let 20. století do Spojených států amerických. Zde v té době vzniklo hnutí „Competency-Based Education“, které prosazovalo, že základem vzdělání jsou kompetence, a že výsledkem vzdělávacího procesu musí být žák, který nabude těchto kompetencí, nebo chceme-li vzdělávacích

cílů. Na základě těchto kompetencí, pak bude žák schopen využít všech svých schopností a dovedností v životních situacích, do kterých se dostává. Vzniku kompetenčního modelu předcházela také kritika testů sledující pouze inteligenci žáků (Janík, 2010).

Tato myšlenka ovlivnila mnoho oborů, nejen obor pedagogický. Grapes uvádí (In Janík, 2010, s. ...), že: „Kompetenční model v oblasti managementu lidských zdrojů je konkrétní kombinace vědomostí, dovedností, znalostí, zkušeností a dalších charakteristik osobnosti (tzv. kompetencí), které jsou potřebné k efektivnímu plnění úkolů.“

V pedagogice dosud kompetenční model nemá své pevné místo a konkrétně definovaný obsah. Jak uvádí Maňák, Janík a Švec (In Janík, 2010, s. ...): „Pro použití pojmu kompetenční model se jako vhodnější jeví označení spojovacího článku mezi realitou, hypotézou a teorií.“

Současný trend, který vytváření kompetenčních modelů podporuje, však ukazuje, že pojem kompetenční model se uchytil a rozvíjí se. Pro různé oblasti vznikají různé kompetenční modely podle charakteru vzdělávacích cílů daných oborů, předmětů, profesí, apod. K vytvoření kompetenčních modelů může docházet dvěma směry:

- od úrovně gramotnosti určitého oboru ke složkám kognice, činností a dalším,
- nebo od oborů k mezioborovým až k nadoborovým kompetencím (Janík, 2010).

4.4 Kompetence sociálního pracovníka, sociálního pedagoga

4.4.1 Kompetence podle Zastrowa (In Matoušek, 2003)

Kompetencemi sociálního pracovníka s vysokoškolským či vyšším odborným vzděláním se zabývá i americká Rada pro vzdělávání v sociální práci. Její členění upravil Zastrow do těchto 14 bodů:

- 1) Kriticky myslet, užívat teoretických znalostí v praxi.
- 2) Vykonávat profesi v souladu s etickým kodexem sociálního pracovníka.
- 3) Profesionálně pracovat s vlastními osobnostními charakteristikami.

- 4) Vědět, jak postupovat při naplňování sociální a ekonomické spravedlnosti.
- 5) Znat historii svého oboru i aktuální problematiku.
- 6) Se získanými vědomostmi přistupovat k cílovým skupinám.
- 7) Řešit problémy, kterými se sociální práce zabývá na základě získaných vědomostí.
- 8) Ovládat vývojovou psychologii, znát vlivy biopsychosociálních činitelů a různých sociálních systémů na jednotlivce působící.
- 9) Identifikovat působení sociální politiky státu a sociálních služeb na klientelu a zároveň na ně působit.
- 10) Navrhnout výzkum, učinit rozbor výsledků, zjištěná fakta používat při práci.
- 11) Empiricky posoudit vlastní práci.
- 12) Být schopen komunikovat s různorodou klientelou, pracovníky v oboru či veřejností.
- 13) Poskytovat supervizi.
- 14) Vykonávat svou profesi ve struktuře vlastní instituce a organizací poskytujících sociální služby.

4.4.2 Dělení kompetencí podle Havrdové (1999)

Soustava praktických kompetencí sociálního pracovníka, již je Havrdová autorkou, vznikala v České republice v letech 1995 až 1999. Základem byl dokument britské Ústřední rady pro vzdělávání a trénink v sociální práci popisující požadavky na absolventa vysokoškolského oboru sociální práce, dále práce českých předních pedagogů a sociálních pracovníků zabývajících se minimálními standardy vzdělávání v oboru sociální práce a poté několikaleté ověřování jednotlivých kritérií kompetencí v průběhu vykonávání praxe studentů oboru sociální práce v nejrůznějších zařízeních. Soustava praktických kompetencí se skládá z šesti navzájem se prolínajících podoblastí: účinně komunikovat, identifikovat problém a stanovit plán pro jeho řešení, poskytovat klientovi podporu při rozvoji soběstačnosti, ovládat metody sociální práce a znát dostupné sociální služby, být prospěšný organizaci, nabývat vyšší odbornosti. Každá z těchto oblastí se dále dělí na dílčí kritéria, jejichž napl-

ňování vede k osvojování si všech šesti kompetencí a tím k naplnění profesionální role sociálního pracovníka.

Tabulka č. 1: Soustava praktických kompetencí sociálního pracovníka

SOUSTAVA PRAKTICKÝCH KOMPETENCÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA		
Podoblast soustavy	Název kompetence	Popis kompetence
I. Účinně komunikovat	Realizace prvního kontaktu	Při prvním kontaktu musí dojít k vytvoření důvěry mezi oběma stranami, k odbourání počátečního klientova strachu.
	Sladění komunikace pracovníka s věkem, osobností a situací klienta	
	Rozlišování stejnosti a rozdílnosti postojů a jejich uznávání	Profesionál by měl být schopen si uvědomit rozdílnost postojů a i přes svůj nesouhlas klientův názor akceptovat.
	Rezervování dostatečného prostoru pro rozhovor s klientem	Dostatečné časové rozpětí je nutné nejen proto, aby klient mohl vyjadřovat své postoje a cíle, ale také proto, aby pracovník mohl empaticky naslouchat a pomoci klientovi sestavit cíle.
	Napomáhání k rozvoji komunikace mezi klienty, jejich okolím a institucemi	Pracovník s klientem např. přehrávají situace, ke kterým může dojít v jeho osobním životě, a klient se soustředí zejména na to, jak by mohl v dané situaci reagovat.
	Podpoření motivace ke zdolávání překážek při plnění stanovených cílů	Aby klient ochotně spolupracoval, musí cítit, že pracovník jeho cíle uznává. Objevením klientových silných stránek je klient motivován.
	Zachování pracovního vztahu s klienty a přijímání a předávání zpětné vazby	Bude-li pracovník klienta pouze kontrolovat, udržení vztahu s klientem bude nereálné. Poskytování či přijímání zpětné vazby je zvláště obtížné, je-li negativního charakteru.
II. Identifikovat problém a stanovit plán pro jeho řešení	Orientace v potřebách klienta	Zjištění potřeb, cílů či možností se netýká jen samotného klienta, ale i jeho okolí (zejména rodiny).

	Znalost legislativy a společenských podmínek	Sociální pracovník musí mít přehled v oblasti platné legislativy, politiky sociálního státu nebo dostupných sociálních služeb souvisejících se zájmy klienty.
	Sběr a zpracování informací	Většinou se jedná o informace písemného charakteru. Je ale dobré, pokud pracovník získá např. tvrzení lidí z klientova okolí.
	Navržení více možností řešení spolu s klientem	Do hledání možnosti řešení je nutné zapojit nejen klienta, ale i jeho okolí. Poté bude schopen vidět více možností.
	Identifikace překážek a hranic při realizaci řešení	Pracovník spolu s klientem definují překážky v podobě legislativy, etických hodnot, zdravotních omezení nebo mezí ve spolupráci pracovníka s klientem.
	Vedení dokumentace klienta	Na základě písemných dokladů lze zpětně hodnotit postup nebo navázat spolupráci s klientem novým pracovníkem.
	Objasňování následků zvolených řešení	Pro posílení odpovědnosti a sebedůvěry klienta je důležité ho informovat o všech důsledcích, které si např. pro nedostatek zkušeností nedokáže ani představit.
	Vytvoření písemného individuálního plánu	Není-li plán písemný, může snadno nastat vzájemné nepochopení při plnění dílčích cílů, které např. zůstaly nevysloveny.
	Počítačová gramotnost	
III. Poskytovat podporu při rozvoji soběstačnosti	Poskytování citové podpory	Odvíjí se od schopnosti empatického vcítění se pracovníka do klientovy situace. Cílem je nikoliv řešit situaci za klienta, ale provázet ho problémem.
	Podpora silných stránek	Pracovník se snaží najít silné stránky klienta, byť by byly malé. Pokud pouze utěšuje klienta, ve skutečnosti nepomáhá jemu, ale snaží se uklidnit sám sebe.

	Seznámení klientů s jejich právy	Typickým příkladem naplnění tohoto kritéria jsou občanské poradny, které pomáhají klientům zjišťovat, jaká jsou jejich práva, oprávněné zájmy, a jak je uplatňovat. Důležité je, aby klient věděl jak má sám za sebe aktivně jednat.
	Pomoc klientům v převzetí odpovědnosti	Cílem pracovníka je zplnomocnit klienta k tomu, aby byl schopen jednat sám za sebe s vědomím všech důsledků.
	Podpora soběstačnosti klienta	Pracovník se snaží vytipovat další schopnosti, které by mohly klientovu soběstačnost ještě více podpořit.
	Jednání v zájmu klientů	Vyžaduje určitou míru praxe pracovníka při rozeznávání, kde je klient schopen za sebe jednat sám a kdy je zapotřebí, aby ho pracovník zastupoval, nebo aby jednal podle přání a představ klienta a nikoliv svých osobních.
	Respektování odlišnosti minorit	Podle Havrdové je rozvíjení respektu k minoritám vzhledem k diskriminaci a nerovnému přístupu k nim u nás stále obtížné.
IV. Ovládat metody sociální práce a znát dostupné sociální služby	Znalost metod sociální práce	Pracovník musí mít nejen přehled o metodách sociální práce, ale také musí být schopen zvolit metodu přiměřeně k dané situaci a k danému klientovi, skupině či komunitě.
	Poskytování služeb dle individuálního plánu	Individuální plán je dobře sestaven, pokud klient zodpovědně plní jednotlivé dílčí cíle.
	Hodnocení účinnosti klientova jednání	Dochází-li ke spolupráci opakovaně, je možné posouzení výsledků, které vede k úpravě individuálního plánu.
	Schopnost diferenciacie pomoci z různých zdrojů sociálních služeb	Jednou z podmínek účinné pomoci klientovi je pracovníkova znalost dostupných sociálních služeb, které poskytují různorodé služby.

	Vytvoření pozitivních podmínek pro přijetí služby klientem	To, že se klient obrátí na určitou sociální službu, vede obvykle ke snížení jeho pocitu sebeúcty. Proto je důležité projevit klientovi respekt a úctu, a zaručit možnost vyjádření jeho emocí bez jakýchkoliv obav.
	Působení na sociální politiku a další vzdělávání	Prohlubování či zvyšování kvalifikace je významné z pohledu předcházení syndromu vyhoření. Pracovníci ovlivňují sociální politiku země např. připomínkami navrhovaných zákonů nebo svou účastí v komunitním plánování SSL, atd.
	Snaha o urovnání vztahu a zefektivnění spolupráce mezi jinými institucemi a klienty	Mezi klienty, organizacemi a jejich okolím mohou vznikat různé stresové situace a nedorozumění. Sociální pracovník by měl napomáhat klientovi ke zmírňování vzniklého napětí.
	Ukončení služby bez vzniku klientovy závislosti	Ne vždy se podaří tomuto jevu zabránit. Pak je nutné, aby sociální pracovník tyto projevy identifikoval a věděl, jak dále s klienty pracovat.
V. Být prospěšný organizaci	Ztotožnění se a respektování pravidel, cílů, hodnot a struktury organizace	Nejsou-li pravidla organizace popsána, pracovníci se jimi mohou jen stěží řídit.
	Vykonávání profese v souladu s právy klientely, metodikou služby i etickým kodexem	
	Přispívání k dobré pověsti organiz.	
	Dodržování společenských norem při styku s kolegy	Komunikace a spolupráce s kolegy je důležitá nejen v zájmu klientů. Je-li komunikace s kolegy narušena, je třeba řešit situaci pomocí supervise.
	Schopnost týmové práce	
	Objektivní hodnocení organizace a navržení konstruktivních změn	Naplnění tohoto kritéria závisí na úctě vedoucích pracovníků vůči jejich podřízeným a ochotě akceptovat jejich tvrzení a podrobit i sebe navrhovaným změnám.

	Povědomí o financování	Sociální pracovník by se měl kromě přímé práce s klienty zajímat také o financování organizace, o její příjmy i výdaje.
	Přijetí a poskytnutí zpětné vazby od kolegů i od klientů ve vztahu k organizaci	Typickým příkladem může být vypracování dotazníku ověřujícího kvalitu služby z pohledu klientů.
	Aktivní realizace zadané práce	
	Vytvoření kontaktů s místními institucemi, vzájemná spolupráce a výměna informací	
VI. Nabývat vyšší odbornosti	Zajištění přehledu o aktuálně platné legislativě	Aby mohl sociální pracovník vykonávat svou práci profesionálně, musí sledovat vývoj patřičné legislativy.
	Předávání zkušeností na školeních	
	Prohlubování kvalifikace	
	Kritické hodnocení vlastního rozvoje	K hodnocení výsledků ze strany kolegů bývá využíváno supervizních setkání.
	Udržování psychohygieny	Duševní hygiena je pro vyrovnávání se se stresem a předcházení syndromu vyhoření bezpodmínečná.
	Identifikace a překonávání předsudků vůči klientům	Rozeznávání předsudků není možné, pracujeme-li samostatně. Proto je nutné pracovat v týmu, a na případné předsudky upozorňovat své kolegy trpělivě, a ohleduplným způsobem.
	Time management	Dovednost naplánovat si čas se týká nejen plnění pracovních úkolů, ale také samotného rozhovoru s klientem. Této dovednosti se učíme v dětství, případně ve škole, ale nabytí této kompetence není vyloučeno i ve vyšším věku, vynaloží-li člověk dostatek námahy.

Podrobný popis všech kompetencí sociálního pracovníka, a vysvětlení těchto kompetencí na jednoduchých příkladech, naleznete v publikaci “Kompetence v praxi sociální práce” (Havrdová, 1999).

4.4.3 Členění komunikačních kompetencí podle Egana (In Asociace občanských poraden, 2002c)

Pro popis komunikačních kompetencí jsem zvolila zpracování vytvořené Asociací občanských poraden publikované v Modulu č. 2 Práce s klientem v občanském poradenství, které vychází z knihy Gerarda Egana s názvem „Kvalifikovaný pomocník – systematický přístup k efektivní pomoci“ vydané v roce 1986 nakladatelstvím Brooks/Cole Publishing Company. Rozhodla jsem se tak po prostudování mnohé odborné literatury vztahující se k tomuto tématu a poté, co jsem vyhodnotila toto rozpracování jako nejvhodnější vzhledem k uvažovanému výzkumu.

Uvažuje-li tedy Egan (In Asociace občanských poraden, 2002c) o komunikačních schopnostech, které mají sociálnímu pracovníkovi v rozhovoru s klientem napomoci projevit mu úctu, schopnost vcítit se do něj, ve vztahu ke klientovi projevovat kongruenci, a docílit tak navázání vzájemného pozitivního vztahu co nejdříve, má na mysli těchto pět složek komunikační schopnosti: **přijetí, věnování plné pozornosti, aktivní naslouchání, kladební vhodných otázek a schopnost empatie.**

- **Pod přijetím** Egan (In Asociace občanských poraden, 2002c) chápe příjemné otevření dveří, oslovení klientů s výzvou toho, kdo další je v pořadí, pozvání klienta dovnitř a eliminování veškerých okolností, které by mohly přerušovat rozhovor sociálního pracovníka s klientem.
- **Věnování plné pozornosti** se podle Egana (In Asociace občanských poraden, 2002c) projevuje skrze verbální a neverbální komunikaci. Aby sdělení pracovníka klienta nemátlo, musí být dodržena základní zásada, totiž že tyto dvě složky musí být v souladu. Pro to, co pracovník sděluje svým tělem, existuje zkratka písmen P – O – N – O – U. „P“ jako být otočený ke klientovi čelem a dívat se na něj PŘÍMO. „O“ jako udržovat OTEVŘENÉ posazení těla, které sděluje klientovi, že pracovník je připraven vyslechnout jeho příběh (zkřížené paže značí pracovníkovu obranu nebo horší úroveň pozornosti). „N“ jako být NAKLONĚN tělem vůči klientovi. „O“ jako udržovat odpovídající OČNÍ KONTAKT i v okamžicích, kdy se klient na pracovníka nedívá (podívá-li se klient zpět, je ujištěn, že ho pracovník stále pozorně

poslouchá). „U“ jako snažit se být UVOLNĚNÝ, protože pracovníkův zájem je upřímný.

- **„Smyslem aktivního naslouchání** podle Egana je (In Asociace občanských poraden, 2002c, s. 31), aby posluchač rozuměl myšlenkám a pocitům osoby, která hovoří, pochopil, co tyto myšlenky a pocity znamenají pro mluvčího, dokázal přetlumočit toto pochopení mluvčímu a naznačil, že toto chápání je prosto jakéhokoliv posuzování nebo vyjadřování souhlasu či nesouhlasu“. **Aktivní naslouchání představuje: pozorné naslouchání a rezonanci, práci s tichem, reflexi, parafrázi a sumarizaci.**
 - **Pozorné naslouchání** vyžaduje plné soustředění pracovníka, který si bude vědom svých vlastních emocí, jenž by mohly jeho vnímání klienta narušovat. Dále od pracovníka vyžaduje mít stále přehled o tom, co klient vypověděl, tak aby byl pracovník schopen si představit, jak se klient asi cítí. Pozorné naslouchání lze klientovi deklarovat jednoduchým povzbuzením prostřednictvím citoslovcí, jako jsou: „hm“, „ano“, apod., opisem klientova jednání, vybídnutím k další výpovědi o klientově problému a konečně rezonancí, tedy opakováním toho, co klient pracovníkovi sdělil.
 - **Práce s tichem.** Mlčí-li klient, je pracovník nervózní, a má tendenci tichu zamezit. Nejčastěji tak činí vlastním komentářem situace. Ticho je však důležité a může mít mnoho příčin. Klient může prožívat silné pocity a potřebuje cítit, že jsou pracovníkem akceptovány. Klient může přemýšlet nad tím, co dalšího chce pracovníkovi sdělit, může uvažovat nad tím, jaké rozhodnutí ve své situaci zvolit nebo může potřebovat podpořit pocit, že na něj nikdo netlačí. Pracovník může během té doby uvažovat nad klientovou situací, jeho pocity nebo nad tím, jak pokračovat v rozhovoru ve chvíli, kdy se klient opět rozpovídá a hlavně musí po celou dobu udržovat oční kontakt.
 - **Smyslem reflexe (zrcadlení pocitů),** schopnosti empaticky reagovat na řečené klientem, je:
 - ubezpečit klienta, že pozorně vnímáme, co nám říká,

- povzbuzení klienta k tomu, aby své povídání neukončil, ale pokračoval dál.

Umíme-li poskytnout klientovi odpovídající reflexi, klient má pocit, že: úroveň intenzity jeho emocí byla pracovníkem vystižena, pracovníkem není posuzován. Snažíme-li se reflektovat klientovy emoce, činíme tak svými vlastními slovy. Vzor pro reflexi může vypadat takto: „Cítíte se ..., protože ...“ Jestliže jsme reflektovali klienta správně, pak nám to klient většinou sám potvrdí odpovědí: „Ano, to je přesné.“ Jestliže si nejsme jisti, měli bychome se klienta doptat: „Pochopila jsem správně, že ...?“

- **Účelem parafráze** je prostřednictvím několika slov popsat, jak tomu, co nám klient říká, rozumíme. Smyslem parafráze je:
 - říci klientovi, jak jsme mu porozuměli,
 - dát klientovi možnost, aby to sám zhodnotil, překontroloval a případně upřesnil své tvrzení,
 - zaměřit se na to podstatu problému.
- **Shrnutí (sumarizace)** představuje celek částí. Účelem shrnutí podle Egan (In Asociace občanských poraden, 2002c) je, že:
 - klient získá na problém celistvý náhled,
 - učiníme rozhodnutí o tom, čemu konkrétně se dále budeme věnovat (s jedním tématem skončíme, zaměříme se na jiné, urovnáme si myšlenky, atd.),
 - dáme klientovi šanci navázat na dosud řečené (klient je nucen k převzetí odpovědnosti za další vývoj rozhovoru; klient je nucen promýšlet své cíle a svůj další postup).

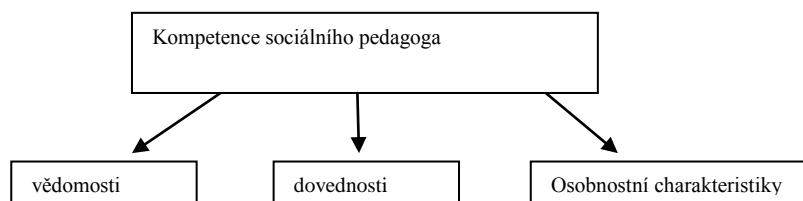
Pomocí shrnutí označujeme to podstatné, pomáháme klientovi nalézt propojení mezi jednotlivými problémy, které spolu zdánlivě nesouvisí, a na celou situaci mu poskytujeme jiný náhled (Egan In Asociace občanských poraden, 2002c).

- **Kladení vhodných otázek.** Otázky mohou být podle Egan (In Asociace občanských poraden, 2002c) otevřené, i uzavřené. Oba typy otázek mají svůj význam. Cílem otevřených otázek je podpořit klienta v jeho odvaze hovořit o svých těžkostech podrobněji. Cílem uzavřených otázek je zodpovědět konkrétní podrobnosti. Otázkám vícenásobným (které klienta zahlť a zmatou), zavádějícím (které předurčují očekávanou odpověď), nebo otázkám typu proč (klient může pociťovat značný nátlak) by se pracovníci měli vyhýbat, jsou kontraproduktivní. Smyslem užití vět tazacích je nejen získat více informací, ale také pohnout s klientem dále v chápání problému a jeho popisu. Otázky jsou vhodné pouze tehdy, znamenají-li pro klienta přínos (Egan, In Asociace občanských poraden, 2002c).
- **Schopnost empatie.**

Podají-li se sociálnímu pracovníkovi dobře realizovat všech pět výše zmiňovaných složek, pak si klient musí být vědom, pracovníkovy snahy věnovat mu pozornost, zájem, podporu, a hlavně upřímnou snahu ho pochopit, a pomoci mu.

4.4.4 Kompetence podle Krause (2008)

Sociální pedagog musí podle Krause disponovat kompetencemi ve třech oblastech. První je oblast znalostí, které dělí na znalosti základní a specifické. Druhou je oblast schopností a dovedností a třetí je oblast charakteristik osobnosti. **Základní vědomosti** by měl sociální pedagog získat v oborech jako je např. obecná pedagogika, psychologie, biologie, sociální práce, či právo. **Specifické znalosti** musí získat v oborech jako je např. sociální pedagogika, pedagogika volného času, nebo personální management. **V oblasti dovedností** musí být sociální pedagog především schopen komunikace, diagnostiky, vedení příslušné dokumentace nebo tvořivého řešení problémů. **U osobnostních charakteristik** zdůrazňuje Kraus (2008) mimo fyzických předpokladů, vyrovnanost, citovou stabilitu, sebekontrolu, morální zásady, empatii, trpělivost, vlídnost, sociální kompetenci a tvořivost.

Obrázek č. 2. Kompetence podle Krause (2008) graficky znázorněné

4.4.5 Specifické kompetence sociálního pedagoga podle Bakošové (2008)

„Sociální pedagog je odborník, který je teoreticky i prakticky připravený ve vysokoškolském magisterském studiu oboru pedagogika, filozofického, pedagogického či sociálního zaměřením na sociálněvýchovnou činnost. Je odborníkem, kterého všeobecné kompetence spočívají v pomoci a podpoře dětem, mládeži, dospělým, rodičům a jejich podpoře v situacích vyrovnávání deficitu socializace hledání možnosti zlepšení kvality života prostřednictvím výchovy, vzdělávání, prevence, poradenství (Bakošová, 2008, s. 192).“

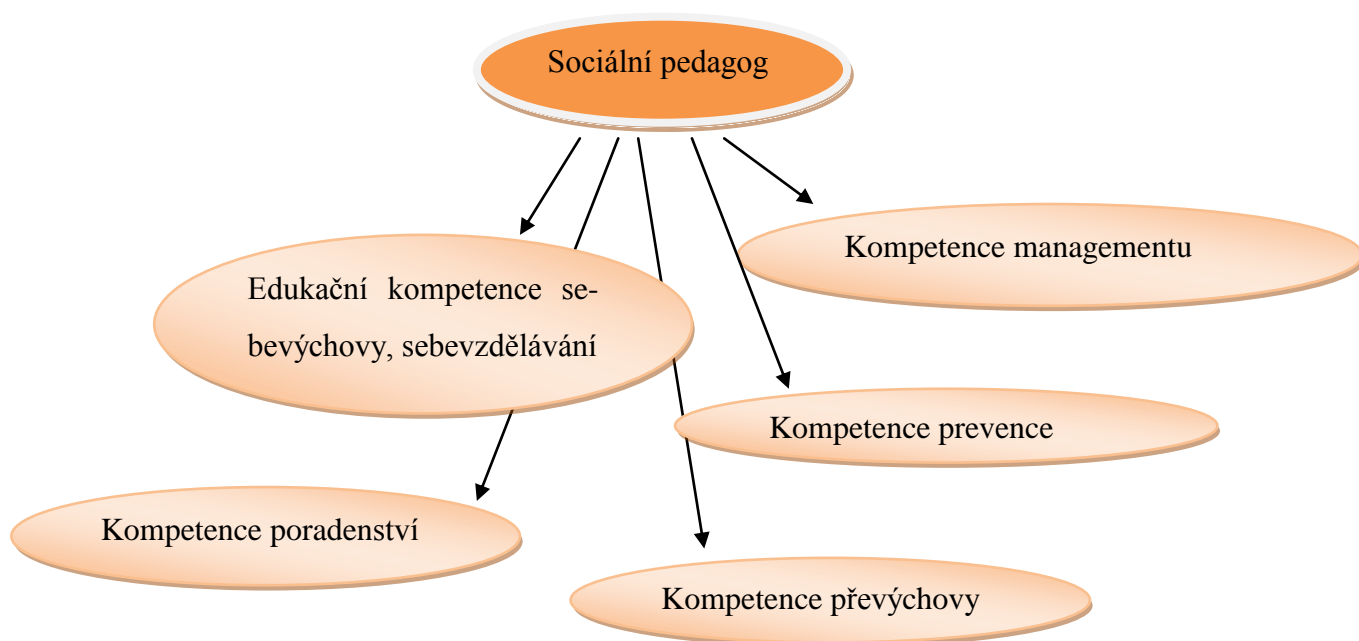
Specifické kompetence sociálního pedagoga dělí Bakošová do těchto 5 skupin:

- **edukační kompetence výchovy, sebevýchovy a sebezvzdělávání** (sociální pedagog vychovává děti a mládež k lidskosti; má být příkladem v otázce sebezdokonalování, při zvládnání překážek na cestě k sebevýchově; současně musí cítit potřebu dalšího sebezvzdělávání, tuto potřebu naplňovat a podporovat ji nejen v dětech, mládeži, ale i svých spolupracovnících),
- **kompetence poradenství** (sociálně-pedagogické poradenství spočívá v řešení výchovných situací souvisejících s dětmi, mládeží a jejich rodiči; cílem sociálně-pedagogického poradenství je napomoci klientovi k vyšší úrovni poznání sebe sama, nalezení klientových životních cílů; sociální pedagog, jako poradce, musí být empatický, musí klientovi aktivně naslouchat, nesmí dávat klientovi konkrétní rady, jak situaci řešit; klient si na nejlepší řešení dané situace musí přijít sám),
- **kompetence prevence** (sociální pedagog může působit pouze na úrovni primární a sekundární prevence; v rámci primární prevence je cílem sociálního pedagoga ovlivňovat společnost a předsudky jejích členů tak, aby se členové navzájem chápa-

li a akceptovali se takovými, jací jsou; v rámci sekundární prevence působí sociální pedagog na děti a mládež, s cílem předat správné způsoby chování, jestliže příklad rodiny nebo vrstevníků odporuje společenské normě),

- **kompetence managementu** (pro nedostatek času sociálních pracovníků na úřadech práce, nebo sociálních odborech, by zde mohl být právě sociální pedagog, který by koordinoval spolupráci a různá setkání mezi klienty a dalšími odborníky, sociální pracovníky počínaje, a např. psychiatry konče),
- **kompetence převýchovy** (sociální pedagog musí být schopen diagnostikovat odklon od normy v nejrůznějších oblastech, např. v souvislosti s výskytem sociálněpatologických jevů; převýchovou se pak rozumí např. poučení, povzbuzování, ventilace, nedirektivní či direktivní vedení; Bakošová, 2008).

Obrázek č. 3: Kompetence podle Bakošové (2008) graficky znázorněné



Vrátím-li se ke kompetenci prevence, pak dle mého názoru vykonává sociální pedagog také prevencí terciální. Uvažují-li o sociálním pedagogovi jako absolventovi vysoké školy hlásící se na pozici sociálního pracovníka, např. občanského poradce, pak zákonitě musí soci-

ální pedagog vykonávat i prevenci terciální. Budu-li pod tímto stupněm chápat zmírňování již nastalých stavů, které se např. odklánějí od normy, ohrožují jedince sociálním vyloučením, atd. Jakožto občanská poradkyně musím a vykonávat také prevenci terciální. Mám-li např. klienta s finančními problémy, které vyústily ve ztrátu zaměstnání, exekučně vydražený dům, ztrátu bydlení, nebo vznik závislosti na alkoholu či jiných návykových látkách, snažím se, pokud je klient motivován, pomoci mu alespoň zmírnit nastalý stav. Např. tím, že sepíšíme exekutoroskému úřadu návrh na zastavení exekuce pro nemajetnost.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 VÝZKUM

Teoretickou část mé bakalářské práce jsem věnovala vymezení pojmu poradenství, sociálnímu a občanskému poradenství, a kompetencím sociálních pracovníků v občanském poradenství. Teoretická částí je východiskem pro část praktickou. Teoreticky nabyté vědomosti jsem pak využila při tvorbě výzkumu a dotazníkového šetření.

Cílem páté kapitoly je popsat celkový design výzkumu. Poté následuje kapitola šestá, která vyhodnocuje výsledky prvního dotazníku. Kapitola sedmá vyhodnocuje výsledky druhého dotazníku a kapitola osmá se snaží o srovnání výsledků výzkumu kvantitativního a kvalitativního. Poslední devátá kapitola stanovuje model klíčových kompetencí občanského poradce.

5.1 Téma výzkumu

Při výběru tématu mé bakalářské práce a poté typem výzkumu jsem byla ovlivněna svým zaměstnáním. Jak jsem uvedla již v úvodu této práce, pracuji jako občanská poradkyně již 5. rokem. Nejen díky samotnému výkonu mého povolání a dříve výkonu vedoucí pracovníce jedné z občanských poraden, nejen díky vysokoškolskému studiu (během kterého jsme na oblast kompetencí sociálního pedagoga, který z pohledu zákona a kvalifikace potřebné pro výkon tohoto povolání, může vykonávat práci občanského poradce, několikrát narazili), ale také díky inspekci kvality, kterou jsme s kolegyní absolvovaly v létě roku 2011, jsem se zabývala myšlenkou kompetentnosti sociálního pracovníka pro výkon občanského poradenství. Jedním z požadavků standardů kvality obsažených v příloze č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon), je naplnění standardu č. 9 s názvem „Personální a organizační zajištění sociální služby“ (viz níže). Prvé kritérium je považováno za zásadní a jeho nenaplnění může mít za následek ohodnocení inspekčním týmem body 0, případně 1, což ve výsledku znamená, že sociální služba podrobená inspekci kvality v této kontrole, kterou vyžaduje zákon, neuspěje. Takovýto výsledek a následně nedokonalá náprava má dle zákona za následek odejmutí registrace, bez které daná služba nemůže v podstatě dále existovat, protože tím ztrácí právo požádat o dotace, dotace poskytované ze státního rozpočtu, přerozdělované Ministerstvem práce a sociálních věcí (dá-

le jen MPSV), a být tak podporována finančně ze státního rozpočtu. Takovýto stav je dnes pro většinu sociálních služeb působících v neziskovém sektoru likvidační. Pokud totiž např. občanské sdružení, v rámci něhož občanské poradny mnohdy fungují, nemá prostředky ze státního rozpočtu, na evropskou unii a dotace z evropských strukturálních fondů dnes už také nemůže spoléhat (tato podpora již skončila), a pokud poradna není zastřešována např. charitou, diakonií či jiným obdobným subjektem, nebo podpora poradny ze strany donátorů nepokryje 90 % nákladů sociální služby, jdou se poradci evidovat na Úřad práce a poradenská služba zaniká.

Ono výše zmiňované zásadní kritérium zní: „Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách.“ (příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

Pod osobnostními předpoklady a pracovním profilem vnímám i kompetence pro výkon určitého povolání. Navíc jako bývalá vedoucí občanské poradny jsem při výběru nových pracovníků také řešila otázku vhodnosti uchazečů o pracovní místo, i z pohledu jejich kompetentnosti pro výkon občanského poradce, a pravdou je, že žádný „must“, žádný souhrnný kompetenční model (mimo členění komunikačních kompetencí podle Egana - kapitola 4.4.3), který by uchazeči měli svými vlastními kompetencemi naplňovat, dosud stanovený není.

Proto jsem se rozhodla přispět svou prací nejen sobě samé pro případ dalšího výběrového řízení, nebo i průběžného hodnocení podřízených pracovníků, ale také samotné Asociaci občanských poraden, která poradny působící v České republice sdružuje, a hlavně samotným poradnám, kterým chci posléze předat, jakožto výsledek mého výzkumu realizovaného prostřednictvím bakalářské práce, kompetenční model klíčových kompetencí občanského poradce. Tento model může pak být jak podkladem do metodik jednotlivých sociálních služeb, tak podkladem pro výběrová řízení nových pracovníků, tak „příručkou“ pro hodnocení pracovníků z pohledu naplňování jednotlivých kompetencí, tak zdrojem pro další profesní rozvoj pracovníků ve smyslu hodnocení vývoje a naplňování profesních cílů, a určování potřeb další odborné kvalifikace, programu dalšího vzdělávání zaměstnanců,

což je další požadavek již zmiňovaných standardů kvality – přesněji standardu č. 10 a kritérií a) a b).

Kompetencemi sociálních pracovníků a sociálních pedagogů se zabývají např. autoři: Zastrow (In Matoušek, 2003), Havrdová (1999), Egan (In Asociace občanských poraden, 2002c), Kraus (2008) a Bakošová (2008). Jednotlivé modely byly uvedeny v kapitole čtvrté.

5.2 Typ a cíl výzkumu

Pro realizaci praktické části chci zvolit kvantitativní typ výzkumu. Cílem výzkumu praktické části bude zjistit, jakou váhu přiřazují sami občanští poradci jednotlivým kompetencím nutným pro výkon tohoto povolání. Učiním tak prostřednictvím dotazníkového šetření - zpracuji dotazník pro pracovníky občanských poraden, který bude následně elektronickou poštou poslán do všech Občanských poraden v České republice. V dotazníku budou oblasti kompetencí, ze kterých budou vybírat sami občanští poradci a přiřazovat jim hodnoty či stupně výběrových škálových položek.

Cílem výzkumu bude získat větší množství dat a vytvořit klíčových kompetencí občanského poradce, dále zachytit subjektivní vnímání míry důležitosti jednotlivých kompetencí samotnými občanskými poradci a nakonec zjištěná data statisticky zpracovat a interpretovat.

5.3 Hlavní cíl výzkumu, dílčí cíle, výzkumné otázky

Hlavním cílem mé práce je vytvořit model klíčových kompetencí občanského poradce na základě zkušeností a názorů samotných občanských poradců, podle toho, jak občanští poradci sami míru důležitosti jednotlivých kompetencí posuzují.

5.3.1 Dílčí cíle

- Zjistit, která z oblastí kompetencí (vědomosti, schopnosti a dovednosti, osobnostní charakteristiky) je pro práci občanského poradce nejdůležitější.
- Zjistit, která ze skupin vědomostí je důležitější, zda vědomosti v poradenských oblastech nebo vědomosti v oblastech souvisejících s cílovými skupinami.

- Zjistit, která kompetence je nejdůležitější z oblasti vědomostí.
- Zjistit, která kompetence je nejdůležitější z oblasti schopností a dovedností.
- Zjistit, která kompetence je nejdůležitější z oblasti osobních charakteristik.

5.3.2 Výzkumné otázky

V rámci výzkumného projektu byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

- Jsou všechny oblasti kompetencí (vědomosti, schopnosti a dovednosti, osobnostní charakteristiky) stejně důležité?
- Jsou vědomosti v poradenských oblastech důležitější než vědomosti související s cílovými skupinami?
- Je nejdůležitější kompetencí v oblasti vědomostí znalost metod sociální práce?
- Je nejdůležitější kompetencí v oblasti schopností a dovedností schopnost pozorného naslouchání a rezonance?
- Je nejdůležitější kompetencí v oblasti osobnostních charakteristik životní optimismus?

5.4 Zdůvodnění oblastí kompetencí v dotazníku č. 1 i dotazníku č. 2

Sociální práce i její příbuzný obor sociální pedagogika, ve kterých se vzdělávají lidé, aby nabyli vzdělání, jež požaduje zákon, aby poté mohli vykonávat práci občanského poradce, jsou obory multidisciplinární, a čerpají teoretické poznatky z mnoha oborů (psychologie, pedagogika, právo, atd.). To je důvod, proč je sestavený dotazník obsáhlejší, a proč čerpá z mnoha oborů.

Jednotlivé části dotazníku jsem poté vybírala na základě svého osobního hodnocení důležitosti pro výkon občanského poradenství.

První část dotazníku „vědomosti“, která obsahuje celkem 38 položek, jsem rozdělila na dvě části:

- Tou první částí jsou „vědomosti v poradenských oblastech“ kopírující Klasifikaci Informační databáze Asociace občanských poraden platné k 1. 1. 2008 (Asociace občanských poraden, 2008). Její obsah, viz kapitola 3. 4., odpovídá poradenským

oblastem, ve kterých všechny občanské poradny poskytují odborné sociální poradenství. Přestože je klasifikace dána striktně všem poradnám, jsou oblasti, ve kterých poradny poskytují poradenství častěji než v oblastech jiných. To může být dáno nejen požadavky klientely, ale také zaměřením konkrétních poraden nebo účastí některých poraden ve speciálních asociačních projektech (např. zaměřené na problematiku bydlení, insolvence, či spotřebitelské právo). Protože se omnívám, že některé oblasti jsou více důležité než jiné, zahrnula jsem do hodnocení v rámci dotazníku i tyto oblasti, aby tak jasně vyplynulo, ve kterých poradenských oblastech je důležitější mít dostatek vědomostí, a ve kterých je to méně důležité – viz kapitola 3.4.

- Druhá část „vědomosti související s cílovými skupinami“, jsou mnou stanovené oblasti vědomostí, o kterých se domnívám, že jsou pro práci občanského poradce s jeho klientelou důležité. Domnívám se totiž, že aby mohl poradce s klientem kvalitně pracovat, měl by mít teoretické znalosti, které mu pomohou pochopit klienta. Může se jednat jak o znalosti etnické původu klienta, tak o znalosti v oblasti vývojové psychologie, či patopsychologie, či metod sociální práce, atd. Oblasti, které jsem volila, jsou také dány různorodostí cílových skupin občanských poraden a tedy různorodostí samotné klientely. I v této oblasti bylo mým cílem zjistit, které vědomosti jsou pro poradce důležité a které méně.

Druhou část dotazníku „schopnosti a dovednosti“, která obsahuje celkem 50 položek, jsem také rozdělila na dvě části:

- První část představují komunikační dovednosti, pro které jsem užila členění Egana (In Asociace občanských poraden, 2002c), ze kterého čerpala Asociace občanských poraden při vydávání Modulu 2 „Práce s klientem v občanském poradenství“, což je jeden ze základních školících materiálů Asociace občanských poraden. Moduly, které AOP vydala, jsou pro občanské poradny závazné, podle nich pracují se svými klienty a jsem přesvědčena, že žádný z autorů, který se komunikací zabývá, nepopisuje techniky komunikace tak hezky, jako právě Egan – viz kapitola 4.4.3.
- Druhá část vychází z klasifikace kompetencí sociálních pracovníků dle Havrdové (1999). Nutné říct, že některé kompetence jsem vynechala (kompetence komunikační jsem stanovila dle Egana), dále jsem si názvy kompetencí přeformulovala, tak

aby nebyly příliš dlouhé, a dále jsem také eliminovala položky, které se v členění opakovaly – viz kapitola 4.4.2.

Třetí část dotazníku „osobnostní charakteristiky“, která obsahuje celkem 15 položek, jsem taktéž rozdělila do dvou částí:

- V části první „osobnostní charakteristiky“ jsem se inspirovala Krausem (2008) a jeho klasifikací kompetencí sociálních pedagogů, přesněji části třetí, která se těmito osobnostními předpoklady zabývá – viz kapitola 4.4.4.
- Část druhou „doplňující osobnostní charakteristiky“ jsem sestavila na základě svých osobních zkušeností a svého osobního názoru. Jsem totiž přesvědčena, že Kraus některé důležité předpoklady (např. životní optimismus nebo opravdovost) opomněl.

5.5 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek představují pracovníci Občanských poraden, které na území České republiky sdružuje Asociace občanských poraden se sídlem v Praze. Jedná se o muže i ženy (v drtivé většině ženy), o osoby, které získaly vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oborech, které přímo stanovuje zákon, a jenž jim umožňuje působit na pozicích občanských poradců. Souhrně se tyto osoby označují jako sociální pracovníci, byť mohou mít vzdělání i v oborech sociální pedagogiky, charitativní činnosti a dalších, nebo i v oblasti práva.

Seznam oslovených poraden je přílohou č. 2 této práce. Seznam byl vytvořen na základě seznamu uvedeného ve Výroční zprávě Asociace občanských poraden za rok 2010 (Asociace občanských poraden, 2011). Do seznamu jsem uvedla nejen názvy poraden, ale také obce, v nichž působí, dále kontaktní e-maily, na které byly rozeslány dotazníky, dále telefonní čísla, počty poradců v jednotlivých poradnách, a nakonec ještě zapojení poraden do dotazníku č. 1 a dotazníku č. 2.

Výroční zpráva obsahuje ještě i jiné poradny. Ty byly v průběhu roku 2010 nebo později zrušeny. Jedná se o poradny působící v těchto obcích: Beroun, Jičín, Karlovy Vary, Písek, Ústí nad Orlicí a Varnsdorf.

Celkový výzkumný vzorek tvořilo 39 občanských poraden, v nichž je zaměstnáno celkem 106 občanských poradců. V rámci realizace prvního dotazníkového šetření byly osloveny všechny poradny a všichni poradci. V rámci realizace druhého dotazníkového šetření bylo osloveno pouze 5 poraden a 8 poradců:

- OP Jihlava – 1 poradce,
- OP Jekhetane Ostrava – 3 poradkyně,
- OP Nový Jičín – 2 poradci,
- OP Valašské Meziříčí – 1 poradkyně,
- OP Opava – 1 poradkyně.

V rámci výzkumu nebylo pracováno s proměnnou pohlaví, jelikož většinu občanských poradců představují ženy.

5.6 Metody a techniky výzkumu

Výzkum byl nejdříve realizován jako kvantitativní. Protože získané výsledky z prvního výzkumu nebyly validní, dotazník zodpověděl malý počet občanských poradců, byl později realizován výzkum druhý – tentokrát kvalitativní. V obou dvou případech byla užita explorační metoda výzkumu technikou dotazníku.

5.6.1 Dotazník č. 1

K realizaci dotazníku č. 1 jsem na základě analýzy teoretických zdrojů a vlastních modifikací vytvořila dotazník nazvaný „Dotazník kompetencí sociálního pracovníka v občanském poradenství“. Při jeho sestavování jsem vycházela z následujících oblastí:

- vědomosti,
- schopnosti a dovednosti,
- osobnostní charakteristiky.

Dotazník je rozdělen do 3 zmíněných oblastí. Respondenti volí svoji odpověď na škále mezi 1-5 (absolutně nedůležité – spíše nedůležité – důležité – spíše důležité – absolutně důležité) a posuzují tak míru důležitosti jednotlivých položek pro práci sociálního pracov-

níka – občanského poradce. Takto je v dotazníku posuzováno celkem 103 položek. Jedná se o části I, II, III. V závěrečné fázi dotazníku (IV) respondenti posuzují míru důležitosti tří uvedených oblastí kompetencí (vědomosti, schopnosti a dovednosti, osobnostní charakteristiky). Celý dotazník je uveden jako příloha P č. 3.

5.6.2 Dotazník č. 2

Pro realizaci druhého výzkumu kvalitativního typu bylo užito metody Q-Metodologie a techniky dotazníkového šetření. Druhý dotazník byl označen jen názvem „Dotazník“. Oblasti kompetencí jsou stejné jako v případě prvního výzkumu, opět bylo do dotazníku zahrnuto 103 kompetencí v oblastech: vědomosti, schopnosti a dovednosti.

Metoda Q-metodologie byla pro kvalitativní typ výzkumu zvolena záměrně. Jedná se o vhodnou metodu, při které dochází k seřazování Q-Typů kompetencí podle subjektivní míry důležitosti pro samotného respondenta.

Jak uvádí Chráska (2007) ve své knize *Metody pedagogického výzkumu*: „Názvem Q-metodologie se označuje skupina psychometrických a statistických procedur, které vyvinul v 50. letech 20. Století William Stephenson. Metoda je výhodná ve výzkumech, v nichž máme zjistit, jak určitá skupina respondentů hodnotí určitou množinu objektů, přičemž těchto objektů je velký počet. Respondentům se předkládá soubor karet, na nichž jsou uvedeny objekty, které se mají hodnotit podle určitého kritéria. Tím kritériem může být např. důležitost pro zkoumanou osobu. Počet karet, které se předkládají ke třídění, bývá obvykle dosti vysoký, optimální je 60 – 120 tzv. Q-typů.“

Záměrně byl určen menší výzkumný vzorek, bylo vybráno konkrétních 8 respondentů, o kterých jsem věděla, že mi dotazník zodpoví.

Celý dotazník je přílohou P č. 11.

5.7 Organizace a průběh výzkumu

Dotazník č. 1 jsem spracovávala v prosinci roku 2011 poté, co jsem získala teoretické znalosti v oblasti různorodých členění kompetencí, studiem odborné literatury, jež se touto problematikou zabývá. Přestože jsem pro tvorbu teoretické části této práce zvolila několik schémata kompetencí, pro sestavení kompetencí do samotného dotazníku jsem poté

vybrala členění pouze některých autorů. Zdůvodnění oblastí kompetencí je obsahem kapitoly č. 5.4.1.

Dotazník byl vytvořen počátkem měsíce prosince 2011 a poté rozeslán jednotlivým poradnám dne 15. 12. 2011. Poradcům byl dán dostatečný časový prostor pro jejich vyplnění. Původní termín pro zaslání zpět byl 20. 1. 2012. Jak jsem uvedla i v průvodním e-mailu, byla jsem si vědoma konce roku, dovolených čerpaných o Vánočních svátcích i lednového statistického „šílenství“ jednotlivých vedoucích a jejich podřízených. Původní termín sběru dotazníku jsem o více než 14 odložila.

Sběr dotazníků probíhal od 19. 12. 2011 až do 6. 2. 2012. Poté už žádná z poraden dotazník nezaslala, přestože jsem opakovaně (dvakrát) pracovníky telefonicky vyzývala. Na dotazník odpovědělo z 39 poraden pouze 25, ze 106 pracovníků pouze 32. Celkem 6 dotazníků muselo být pro neúplnost odpovědí vyřazeno (dotazník s čísly 2,7, 18, 26, 27, 28).

Jedna poradna vůbec na dotazník odpovídat nechtěla, protože se v dotazníku objevila chyba. Přestože dotazník vidělo více očí, než jen ty mé dvě, došlo k chybě v hodnotící škále. V hodnocení: Absolutně nedůležité, spíše nedůležité, důležité, spíše důležité, absolutně důležité se dvakrát objevilo spíše nedůležité (místo spíše důležité, bylo ve všech těchto sloupcích uvedeno spíše nedůležité). Většina poradců si této chyby všimla, a buďto beze slov škálu opravila, nebo mne zdvořile na tuto chybu upozornila. Do té doby jsem o chybě neměla tušení. OP Praha 1 však pro nesmyslnost škály odmítla dotazník vyplnit.

Jako odpovědi na otázku, proč na dotazník č. 1 neodpovědělo více poradců, se mi dostalo zdůvodnění, že jsou časově vytíženi např z těchto důvodů:

- pracovníci mají pracovní poměr rozdělen na více úvazků, a z toho plyne jejich časová vytíženost (jedná se zejména o OP zřizované při charitách či Diakonii),
- poradci mají mnoho klientů a málo konzultačních hodin,
- dotazník je příliš dlouhý a časově náročný,
- e-mailem přichozích dotazníků, které poradny musí vyplňovat, je stále více, a poradce to už nebaví,
- pracovníci musí vyplňovat důležitější věci (např. různé statistiky, žádosti o dotace, apod), atd.

Obecně mohu říci, že jsem pozorovala větší ochotu od poraden, které byly zřizovány při občanských sdruženích.

Původně bylo počítáno s návratností alespoň 70 dotazníků. Protože výsledky kvantitativního výzkumu pro nízký počet respondentů (z celkového počtu 103 poradců odpovědělo na dotazník pouze 32 poradců, z celkového počtu 39 občanských poraden se do výzkumu zapojilo pouze 25 služeb) nebyly validní, bylo nutné učinit ještě další výzkum. Realizovala jsem tedy výzkum kvalitativní, sestavila jsem dotazník pomocí již výše zmiňované metody Q-metodologie.

Dotazník č. 2 jsem zpracovávala v březnu a výzkum realizovala v měsíci dubnu 2012. Pro tento dotazník byly užity stejné kompetence jako v případě prvního dotazníku. Pět vybraných občanských poraden, respektive 8 občanských poradců, dotazník č. 2 ve stanoveném termínu zodpovědělo, žádný dotazník nemusel být pro neúplnost vyřazen. Následně v měsíci dubnu byla prováděna analýza a interpretace získaných dat.

5.8 Způsob zpracování dat

Zjištěná data byla zanesena do tabulek pro jednotlivé části dotazníku. Odpovědi z dotazníku č. 1 na škálách byly bodovány na stupnici mezi 1-5 (od nejméně po nejvíce důležité). Odpovědi z dotazníku č. 2 byly bodovány na stupnici mezi 0-8. Následně byla data zpracována v programu Statistika_Trial_V10CZ. Ke zpracování dat byly použity metody popisné a pořadové statistiky, na základě kterých byl vytvořen model klíčových kompetencí občanského poradce.

6 VÝSLEDKY DOTAZNÍKU Č. 1

6.1 Statistické výsledky výzkumu

Osloveno bylo všech 39 poraden a odpovědi byly požadovány po všech 106 pracovnících. Původně jsem počítala s návratností alespoň 70 dotazníků. Konečný počet zúčastněných poraden je 25 a počet zaslaných dotazníků činil 32 kusů.

Pro statistické vyhodnocení bylo užito odpovědí pouze od 26 respondentů. Zbylé dotazníky byly vyřazeny pro neúplnost odpovědí. Následující výsledky nejsou tedy pro malý počet respondentů validní.

Tabulka č. 2: Vyhodnocení četnosti a průměrných hodnot dosažených v dotazníku č. 1

Vyhodnocení četnosti a průměrných hodnot dosažených v dotazníku č. 1			
Kompetence	Hodnocení v oblasti č. 5, tj. absolutně důležitá kompetence		Průměrná hodnota kompetence
	Absolutní četnost	Relativní četnost	
Vědomosti v poradenských oblastech			
Sociální dávky	11	0,42	3,92
Sociální služby	14	0,54	4,08
Pojištění	5	0,19	3,38
Pracovně-právní vztahy a zaměstnanost	16	0,62	4,35
Bydlení	15	0,58	4,31
Rodinné a partnerské vztahy	14	0,54	4,27
Majetkoprávní vztahy a náhradě škody	13	0,50	4,12
Finanční a rozpočtová problematika	16	0,62	4,38
Zdravotnictví	0	0	2,88
Školství a vzdělávání	0	0	2,85
Ekologie, právo životního prostředí	0	0	2,50
Ochrana spotřebitele	13	0,50	4,27
Základy práva ČR	16	0,62	4,35
Právní systém EU	2	0,08	2,85
Občanský soudní řád	17	0,65	4,38
Veřejná správa	12	0,46	3,92

Trestní právo	6	0,23	3,58
Ústavní právo	4	0,15	3,23
Vědomosti vztahující se k cílovým skupinám			
Psychologie osobnosti	2	0,08	3,15
Vývojová psychologie	0	0	2,46
Duševní poruchy a jejich léčba	0	0	2,69
Metody sociální práce	8	0,31	3,88
Sociologie	0	0	2,81
Sociální skupiny	3	0,12	3,15
Manželství, rodina, náhradní rodinná péče	9	0,35	3,92
Postižení a handicap	4	0,15	3,00
Menšiny a migranti	3	0,12	3,19
Alkohol, drogy, závislosti	2	0,08	3,08
Finanční gramotnost	15	0,58	4,42
Domácí násilí	10	0,38	3,85
Oběti trestných činů	8	0,31	3,62
Delikvence, kriminalita	4	0,15	3,23
Krizová intervence	6	0,23	3,65
Duševní hygiena	12	0,46	4,08
Supervize	10	0,38	4,00
Socioterapie	0	0	2,69
Psychoterapie	2	0,80	2,65
Sociální psychologie	2	0,8	2,88
Komunikační dovednosti			
Verbální komunikace	21	0,81	4,62
Neverbální komunikace	17	0,65	4,42
Aktivní naslouchání			
Pozorné naslouchání a rezonance	21	0,81	4,62
Práce s tichem	8	0,31	4,00
Reflexe	16	0,62	4,35
Parafráze	16	0,62	4,35
Sumarizace	17	0,65	4,42
Kladení vhodných otázek	21	0,81	4,62
Schopnost empatie	17	0,65	4,35
Schopnosti a dovednosti			
Identifikovat problém a stanovit plán pro jeho řešení			
Orientace v potřebách klienta	18	0,69	4,50
Znalost legislativy a společenských podmínek	16	0,62	4,42
Sběr a zpracování informací	14	0,54	4,23
Navržení více možností řešení spolu s klientem	18	0,69	4,54
Identifikace překážek při realizaci řešení	17	0,65	4,38
Vedení dokumentace klienta	6	0,23	3,58
Objasňování následku zvolených řešení	10	0,39	3,96
Vytvoření písemného individuálního plánu	2	0,08	2,81

Počítačová gramotnost	4	0,15	3,50
Poskytovat podporu při rozvoji soběstačnosti			
Poskytování citové podpory	6	0,23	3,54
Podpora silných stránek klienta	15	0,58	4,27
Seznámení klientů s jejich právy	19	0,73	4,54
Pomoc klientům v převzetí odpovědnosti	15	0,58	4,31
Podpora soběstačnosti klienta	16	0,62	4,35
Jednání v zájmu klientů	7	0,27	3,38
Respektování odlišnosti minorit	9	0,35	3,73
Ovládat metody sociální práce a znát dostupné sociální služby			
Znalost metod sociální práce	8	0,31	3,85
Poskytování služeb dle individuálního plánu	6	0,23	3,42
Hodnocení účinnosti klientova jednání	3	0,12	3,08
Schopnost diferenciacie pomoci z různých zdrojů	4	0,15	3,65
Vytvoření pozitivních podmínek pro přijetí služby	5	0,19	3,62
Působení na sociální politiku a další vzdělávání	6	0,23	3,62
Snaha o urovnání vztahu a efektivnější spolupráce	6	0,23	3,27
Ukončení služby bez klientovy závislosti	14	0,54	4,19
Být prospěšný organizaci			
Ztotožnění se a respektování pravidel, cílů, hodnot a struktury organizace	15	0,57	4,31
Vykonávání profese v souladu s právy klientely, metodikou služby i etickým kodexem	20	0,77	4,65
Přispívání k dobré pověsti organizace	18	0,69	4,46
Dodržování společn. norem při styku s kolegy	11	0,42	4,15
Schopnost týmové práce	16	0,62	4,42
Objektivní hodnocení organizace a navržení konstruktivních změn	8	0,31	3,92
Povědomí o financování	3	0,08	3,27
Přijetí a poskyt. zpětné vazby kolegům i klientům	12	0,46	4,19
Aktivní realizace zadané práce	17	0,65	4,42
Vytvoření kontaktů s místními institucemi, vzájemná spolupráce a výměna informací	11	0,42	4,04
Nabývat vyšší odbornosti			
Zajištění přehledu o aktuálně platné legislativě	22	0,85	4,77
Předávání zkušeností na školeních	13	0,5	4,15
Prohlubování kvalifikace	14	0,54	4,19
Kritické hodnocení vlastního rozvoje	10	0,38	4,00
Udržování psychohygieny	16	0,62	4,27
Identif. a překonávání předsudků vůči klientům	11	0,42	3,92
Time management	9	0,35	3,85

Osobnostní charakteristiky			
Fyzické předpoklady	1	0,04	2,23
Vyrovnanost, schopnost čelit konfliktním a stresovým situacím	15	0,58	4,31
Emocionální stabilita	13	0,5	4,27
Schopnost sebekontroly	15	0,58	4,38
Morální zásady	14	0,54	4,31
Trpělivost	13	0,5	4,23
Vlídlost	10	0,39	3,96
Sociální kompetence	13	0,5	4,27
Tvořivost, originalita	0	0	3,12
Doplňující osobnostní charakteristiky			
Svědomitost	11	0,42	4,00
Důvěryhodnost	14	0,54	4,15
Sebedůvěra	6	0,23	3,65
Vytrvalost	6	0,23	3,65
Opravdovost	9	0,35	3,88
Životní optimismus	5	0,19	3,38

6.2 Závěr a další postup

Nejdůležitějšími kompetencemi z pohledu respondentů jsou kompetence, které získaly průměrné hodnoty 4 a vyšší – více v tabulce č. 2.

Data získané kvantitativním výzkumem nejsou validní, je nutné provést ještě druhý výzkum, kvalitativní, prostřednictvím tzv. Q-metodologie.

I přesto budou získaná data zapojena do výsledného modelu klíčových kompetencí sociálního pracovníka – poradce. A to tak, že kompetence, které získaly průměrné hodnoty 4 a vyšší (a jejich ohodnocení se nepotvrdilo kvalitativním výzkumem), budou součástí modelu – budou však odděleny odře označenými kompetencemi.

7 VÝSLEDKY DOTAZNÍKU Č. 2

Následující kapitola podává přehled výsledků získaných v rámci kvalitativního výzkumu. V další kapitole poté na to navazuje vytvořený model klíčových kompetencí sociálního pracovníka – občanského poradce, což bylo hlavním cílem výzkumného projektu.

7.1 Statistické výsledky výzkumu

Následující tabulka zachycuje pořadí kompetencí sociálního pracovníka – občanského poradce dle míry jejich důležitosti. Všechny průměrné hodnoty Q-typů, které získaly bodové ohodnocení v rozmezí 6-8 jsou uvedeny v příloze č. 13. V tabulce jsou zachyceny pouze kompetence, které získaly průměrné hodnocení 4,00 a výše.

Tabulka č. 3: Vyhodnocení průměrných hodnot dosažených v dotazníku č. 2

Q typy s bodovým hodnocením 6-8	Název kompetence	Průměrné hodnocení	Pořadí kompetencí podle míry důležitosti - s průměrným hodnocením 4 +
47	Schopnost empatie	6,75	1.
48	Orientace v potřebách klienta	6,50	2.
46	Kladení vhodných otázek	6,38	3.- 4.
86	Udržování psychohygieny		
41	Pozorné naslouchání a rezonance	6,13	5.
82	Zajištění přehledu o aktuálně platné legislativě	5,88	6.
57	Poskytování citové podpory	5,75	7.-9.
61	Podpora soběstačnosti klienta		
84	Prohlubování kvalifikace		
45	sumarizace	5,63	10.-13.
59	Seznámení klientů s jejich právy		
73	Vykonávání profese v souladu s právy klientely, metodikou služby i etickým kodexem		
98.	Svědomitost	5,50	14.-18.
8.	Finanční a rozpočtová problematika		
29	Finanční gramotnost		
39	Verbální komunikace		
54	Objasňování následků zvolených řešení		
60	Pomoc klientům v převzetí odpovědnosti		
49	Znalost legislativy a společenských podmínek	5,38	19.-20.
58	Podpora silných stránek klienta	5,25	21.-23.
15	Občanské soudní řízení		
44	Parafráze		
51	Navržení více možností řešení spolu s klientem	5,25	21.-23.
22	Metody sociální práce	5,13	24.-25.

42	Práce s tichem		
43	reflexe		
80	Aktivní realizace zadané práce	5,00	26.-30.
91	Emocionální stabilita		
96	Sociální kompetence		
99	důvěryhodnost		
40	Neverbální komunikace	4,88	31.-34.
62	Jednání v zájmu klientů		
87	Identifikace a překonávání předsudku vůči klientům		
103	Životní optimismus	4,75	35.-37.
33	Krizová intervence		
71	Ukončení služby bez klientovy závislosti		
81	Vytvoření kontaktů s místními institucemi, vzájemná spolupráce a výměna informací	4,63	38.-39.
52	identifikace		
64	Znalost metod sociální práce	4,50	40.-41.
95	Vlídnost		
65	Poskytování služeb dle individuálního plánu	4,38	42.-44.
50	Sběr a zpracování informací		
76	Schopnost týmové práce		
83	Předávání zkušeností na školeních	4,25	45.-46.
34	Duševní hygiena		
94	Trpělivost	4,13	47.
74	Přispívání k dobré pověsti organizace		
102	opravdovost	4,00	48.

7.2 Slovní vyhodnocení

Z uvedeného vyplývá, že respondenti přisuzují největší důležitost schopnostem a dovednostem.

Kompetence: schopnost empatie, orientace v potřebách klienta, kladení vhodných otázek, udržování psychohygieny, pozorné naslouchání a rezonance získaly nejvyšší průměrné hodnoty v rozmezí 6,13 až 6,75.

Kompetence: zajištění přehledu o aktuálně platné legislativě, poskytování citové podpory, podpora soběstačnosti klienta, prohlubování kvalifikace, sumarizace, seznámení klientů s jejich právy, vykonávání profese v souladu s právy klientely, metodikou služby i etickým kodexem, verbální komunikace, objasňování následků zvolených řešení, pomoc klientům v převzetí odpovědnosti, znalost legislativy a společenských podmínek, podpora silných stránek klienta, parafráze, navržení více možností řešení spolu s klientem, práce s tichem a aktivní realizace zadané práce získaly průměrné hodnoty v rozmezí 5,00 až 5,88.

Za nejméně důležitou (jak vyplývá z přílohy č. 12) považují respondenti kompetenci v oblasti vědomostí „ekologie a právo životního prostředí a kompetenci v oblasti osobnostních charakteristik „fyzické předpoklady“. Tyto kompetence získaly nejnižší průměrnou hodnotu ve výši 0,50.

7.3 Vyhodnocení výzkumných otázek:

V rámci výzkumného projektu byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

- Jsou všechny oblasti kompetencí (vědomosti, schopnosti a dovednosti, osobnostní charakteristiky) stejně důležité?

Všechny oblasti kompetencí nejsou stejně důležité. Nejdůležitější jsou schopnosti a dovednosti.

- Jsou vědomosti v poradenských oblastech důležitější než vědomosti související s cílovými skupinami?

Ano. Jsou důležitější ze dvou důvodů:

Prvním je ten, že nejvyšší průměrné hodnoty získaly vědomosti v oblasti vědomostí v poradenských oblastech (finanční a rozpočtová problematika, občanské soudní řízení a metody sociální práce),

Druhý důvod je ten, že poměr kompetencí ohodnocených průměrnými hodnotami nejlépe je 9:5 – 9 vědomostí v poradenských oblastech a 5 vědomostí vztahujících se k cílovým skupinám.

- Je nejdůležitější kompetencí v oblasti vědomostí znalost metod sociální práce?

Ne není. Tato kompetence získala průměrnou hodnotu pouze 5,13. Nejlépe ohodnocenou kompetencí je finanční a rozpočtová problematika s průměrnou hodnotou 5,50.

- Je nejdůležitější kompetencí v oblasti schopností a dovedností schopnost pozorného naslouchání a rezonance?

Ne, není. Tato kompetence získala průměrnou hodnotu pouze 6,13. Nejlépe ohodnocenou kompetencí je schopnost empatie s průměrnou hodnotou 6,75.

- Je nejdůležitější kompetencí v oblasti osobnostních charakteristik životní optimismus?

Ne není. Tato kompetence získala průměrnou hodnotu pouze 4,75. Nejlépe ohodnocenou kompetencí je svědomitost s průměrnou hodnotou 5,63.

7.3.1 Vyhodnocení dílčích cílů

Dílčí cíle:

- Zjistit, která z oblastí kompetencí (vědomosti, schopnosti a dovednosti, osobnostní charakteristiky) je pro práci občanského poradce nejdůležitější.

Nejdůležitější oblastí kompetencí je oblast schopností a dovedností, její kompetence získaly nejvyšší průměrné hodnoty v dotazníkovém šetření.

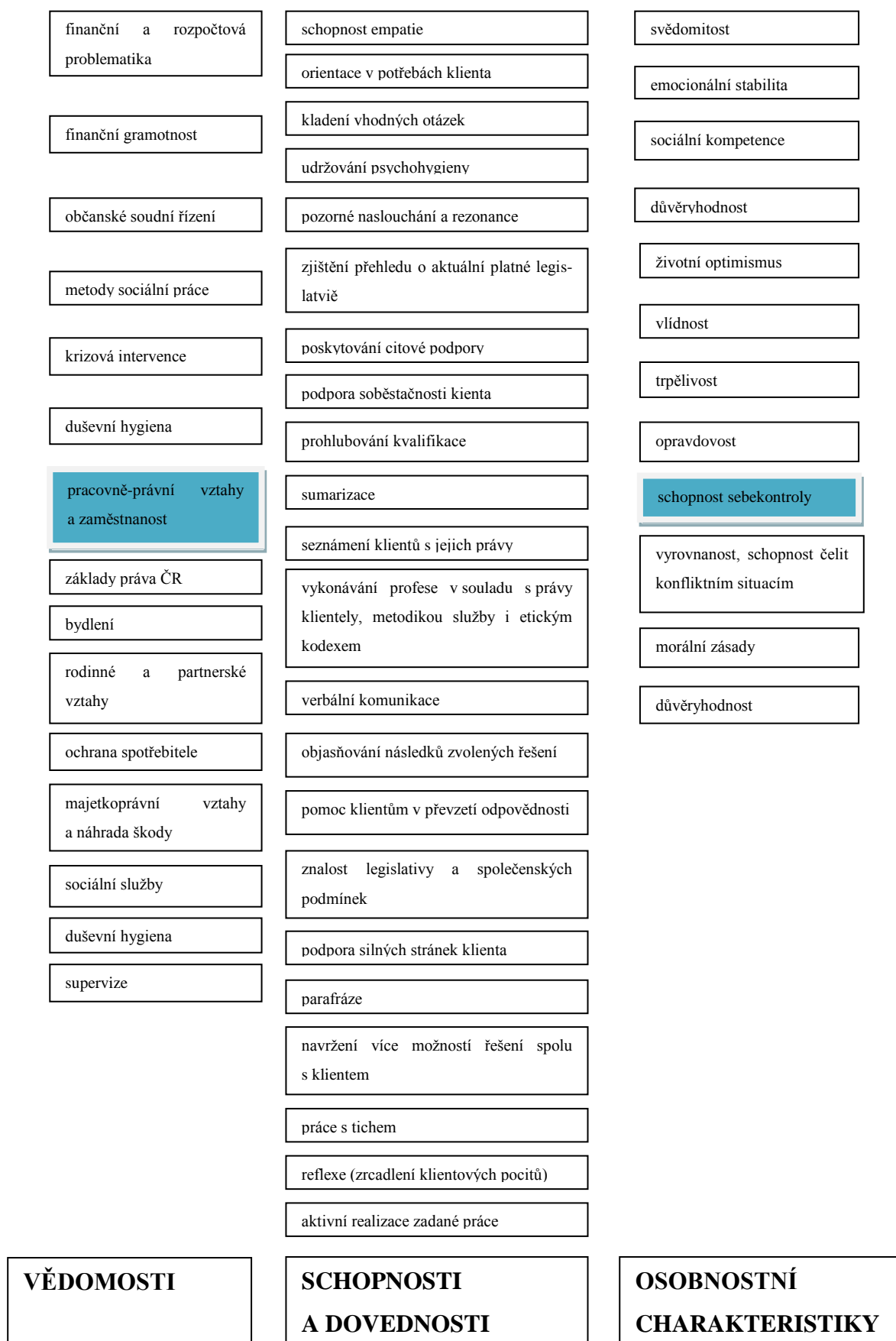
- Zjistit, která ze skupin vědomostí je důležitější, zda vědomosti v poradenských oblastech nebo vědomosti v oblastech souvisejících s cílovými skupinami.

Důležitější jsou vědomosti v poradenských oblastech. Prvním důvodem je ten, že nejvyšší průměrné hodnoty získaly vědomosti v oblasti vědomostí v poradenských oblastech (finanční a rozpočtová problematika, občanské soudní řízení a metody sociální práce),

Druhý důvod je ten, že poměr kompetencí ohodnocených průměrnými hodnotami nejlépe je 9:5 – 9 vědomostí v poradenských oblastech a 5 vědomostí vztahujících se k cílovým skupinám.

- Zjistit, která kompetence je nejdůležitější z oblasti vědomostí.
Nejdůležitější kompetencí je finanční a rozpočtová problematika.
- Zjistit, která kompetence je nejdůležitější z oblasti schopností a dovedností.
Nejdůležitější kompetencí je schopnost empatie.
- Zjistit, která kompetence je nejdůležitější z oblasti osobních charakteristik.
Nejdůležitější kompetencí je svědomitost.

8 KOMPETENČNÍ MODEL OBČANSKÉHO PORADCE



neverbální komunikace

jednání v zájmu klientů

identifikace a překonávání
předsudků vůči klientům

ukončení služby bez klientovy
závislosti

vytvoření kontaktů s místními
institucemi, vzájemná spoluprá-
ce a výměna informací

identifikace překážek při reali-
zaci řešení

znalost metod sociální práce

poskytování služeb dle indivi-
duálního plánu

sběr a zpracování informací

schopnost týmové práce

předávání zkušeností na škole-
ních

přispívání k dobré pověsti
organizace

ztotožnění se a respektování
pravidel, cílů, hodnot a struktu-
ry organizace

přijetí a poskytnutí zpětné vazby
kolegům i klientům

dodržování společenských
norem při styku s kolegy

kritické hodnocení vlastního
rozvoje

VĚDOMOSTI

**SCHOPNOSTI
A DOVEDNOSTI**

**OSOBNOSTNÍ
CHARAKTERISTIKY**

Na základě výsledků druhého – kvalitativního výzkumu bylo možné vytvořit model klíčových kompetencí sociálního pracovníka – občanského poradce. Hlavním východiskem byly tři uvedené oblasti: vědomosti, schopnosti a dovednosti, a osobnostní charakteristiky. V rámci jednotlivých oblastí modelu jsem pak vycházela z pořadí dle míry důležitosti. V části I. (vědomosti) jsem vycházela z celkem 15 položek (9 položek je přidruženo z výsledků dotazníku č. 1), v části II. (schopnosti a dovednosti) jsem vycházela z 38 položek (4 položky jsou přidruženy z výsledků dotazníku č. 1) a v části III. (osobnostní charakteristiky) jsem vycházela z 11 položek (3 položky jsou přidruženy z výsledků dotazníku č.1). Všechny kompetence získaly průměrné hodnoty ve výši 4,00 a vyšší v obou dvou dotazníkových šetřeních.

8.1 Porovnání kompetenčního modelu s modely autorů

Nyní se pokusím o srovnání mnou vytvořeného modelu klíčových kompetencí sociálního pracovníka – občanského poradce s modely autorů, z nichž jsem čerpala v teoretické části – kapitole č. 4.

Pokud porovnáme mnou vytvořený model a modely Krause a Bakošové, zjistíme, že v nich nacházíme značné podobnosti.

Co se týče spojení s modelem Krause, pak pouze v oblasti vědomostí dochází k rozkolu, protože sociální pedagog a sociální pracovník mají přeci jen odlišně vymezené znalosti v oboru. Sociální pedagog se zabývá např. více volným časem a sociální pracovník spíše nepříznivými životními situacemi svých klientů. V oblasti schopností a dovedností a osobnostních charakteristik však mají mnoho společné. V oblasti schopností a dovedností je to schopnost komunikace, vedení příslušné dokumentace, tvořivé řešení problému. V oblasti osobnostních charakteristik pak mají společné kompetence: vyrovnanost, morální zásady, vlídnost, emoční stabilitu, schopnost sebekontrolly a sociální kompetenci.

Co se týče spojení s modelem Bakošové, pak kromě kompetence managementu a kompetence převýchovy se ty 3 ostatní (kompetence edukace a sebevýchovy, kompetence poradenství, kompetence prevence) s modelem klíčových kompetencí občanského poradce na-prosto překrývají. Sociální pracovník – občanský poradce si musí neustále prohlubovat

kvalifikaci, neustále vykonáva prevenci od úrovně primární až po terciální, a kromě toho, že sám musí disponovat sociální kompetencí, musí také působit na lidi okolo sebe a svých klientů tím, že ctí určité morální zásady, jedná v zájmu klientů s jinými institucemi a musí také identifikovat a překonávat předsudky vůči klientům.

ZÁVĚR

Zpracovávání tématu mi přineslo osobní význam. Měla jsem možnost znovuobohatit svůj vztah ke klientům, pochopit různé souvislosti mezi teoretickými nabytými poznatky a zkušenostmi z praxe.

Důležité pro mne je, že náplní tohoto oboru je poskytování pomoci druhým. Byla to právě tato úvaha, která mne přivedla k volbě tématu mé diplomové práce. Domnívám se, že právě vymezení kompetencí sociálního pedagoga v praxi může přinést mnohou důležitého nejen oboru, ale i občanským poradnám.

V teoretické části jsem se zabývala základními informacemi k otázce poradenství a kompetencí. V rámci části praktické jsem zpracovala dva výzkumy, nejdříve kvantitativní a poté kvalitativní. V závěru jsem navrhla model klíčových kompetencí sociálních pracovníků – občanských poradců.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Publikace

- 1) BAKOŠOVÁ, Zlatica. *Sociálna pedagogika ako životná pomoc*. Bratislava: Univerzita Komenského Bratislava, Filozofická fakulta, 2008. ISBN 978-80-969944-0-3.
- 2) BELZ, Horst a SIEGRIST, Marco. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-930-9.
- 3) GABURA, Ján a PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-10-9.
- 4) DRYDEN, Windy. *Stručný přehled poradenství*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-371-0.
- 5) HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- 6) CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 987-80-247-1369-4.
- 7) JANÍK Tomáš, et al. *Nástroje pro monitoring a evaluaci kvality výuky a kurikula*. Brno: Paido, 2010. ISBN 978-80-210-5402-8.
- 8) KALVODA, Hynek, et al. *Kvalita v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden, 2006.
- 9) KLIMENTOVÁ, Eva. *Teorie a metody sociální práce III. Studijní texty pro distanční studium*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2005. ISBN 80-244-0575-X.
- 10) KOPŘIVA Karel. *Lidský vztah jako součást profese s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4
- 11) KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.
- 12) MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8-7178-548-2.
- 13) NOVOSAD, Libor. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-509-7.
- 14) SCHNEIDEROVÁ, Anna. *Základy poradenství*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-523-2.

- 15) ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-1740-1.
- 16) ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat. Učebnice metod sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2009. ISBN 978-80-86429-36-6.
- 17) VETEŠKA, Jaroslav a TURECKIOVÁ, Michaela. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-1770-8.

Materiály Asociace občanských poraden

- 18) *Klasifikace Informační databáze*. Praha: Asociace občanských poraden, 2008.
- 19) *Modul 1A: Cíle občanského poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden, 2002a.
- 20) *Modul 1B: Principy a činnosti občanského poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden, 2002b.
- 21) *Modul 2: Práce s klientem v občanském poradenství*. Praha: Asociace občanských poraden, 2002c.
- 22) *Výroční zpráva Asociace občanských poraden za rok 2010*. Praha: Asociace občanských poraden, 2011.

Legislativa

- 23) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- 24) Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- 25) *Metodika služby*. Valašské Meziříčí: Občanská poradna Valašské Meziříčí při Občanském sdružení Pod Křídly, 2011.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

BSPP Britská společnost pro poradenství a psychoterapii

ČR Česká republika

EU Evropská unie

OP Občanská poradna

SSL Sociální služba

tj. to je, to jsou, to jest

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1: Klíčové kompetence podle Belze a Siegrista graficky znázorněné (2011, s. 170).....	43
Obrázek č. 2. Kompetence podle Krause (2008) graficky znázorněné	55
Obrázek č. 3: Kompetence podle Bakošové (2008) graficky znázorněné	56

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1: Soustava praktických kompetencí sociálního pracovníka.....	46
Tabulka č. 2: Vyhodnocení četosti a průměrných hodnot dosažených v dotazníku č. 1	69
Tabulka č. 3: Vyhodnocení průměrných hodnot dosažených v dotazníku č. 2.....	73

SEZNAM PŘÍLOH

III	PŘÍLOHA I: SMĚRNICE Č. 19 KATEGORIZACE ÚROVNÍ SLUŽEB	88
IV	PŘÍLOHA II: SEZNAM OBČANSKÝCH PORADEN	89
V	PŘÍLOHA III: DOTAZNÍK Č. 1.....	92
VI	PŘÍLOHA IV: SYMBOLIKA VÝSLEDKOVÉ ČÁSTI	99
VII	PŘÍLOHA V: TABULKY VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU – ČÁST IA)	102
VIII	PŘÍLOHA VI: TABULKY VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU – ČÁST IB).....	103
IX	PŘÍLOHA VII: TABULKY VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU – ČÁST IIA)	104
X	PŘÍLOHA VIII: TABULKY VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU – ČÁST IIB) – 1. ČÁST.....	105
XI	PŘÍLOHA IX: TABULKY VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU – ČÁST IIB) – 2. ČÁST.....	106
XII	PŘÍLOHA X: TABULKY VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU – ČÁST IIIA), IIIB), IV).....	107
XIII	PŘÍLOHA XI: DOTAZNÍK Č. 2.....	108
XIV	PŘÍLOHA XII: TABULKA VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU Č. 2 – Q TYPY S BODOVÝM OHODNOCENÍM BODY 0-2.....	114
XV	PŘÍLOHA XIII: TABULKA VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU Č. 2 – Q TYPY S BODOVÝM OHODNOCENÍM BODY 6-8.....	115

PŘÍLOHA I: SMĚRNICE Č. 19 KATEGORIZACE ÚROVNÍ SLUŽEB

1. Informace

Obsahem informací jsou obecná fakta, při kterých není třeba posuzovat a řešit konkrétní situaci klienta. Informacemi mohou být také konkrétní údaje, které jsou cílené na danou situaci. Informace nenabízí možnosti řešení.

Příklady: číslo právní normy, odkazující informace (kontaktní údaje o jiných institucích), znění vybraného paragrafu zákona, - zjištění, zda určitá právní norma je platná, a další.

2. Rada

Rada vychází z konkrétní situace uživatele, nabízí alternativy řešení, posuzuje klady a zápory jednotlivých variant řešení. Je orientovaná na řešení problému.

Příklady:

- uživatel chce ukončit pracovní poměr, poradce nabízí různé varianty a společně zvažují výhody a nevýhody možných řešení
- uživatel chce řešit svou obtížnou finanční situaci a spolu s poradcem zvažují možnosti navýšení příjmu.

3. Aktivní pomoc

Jedná se o komplexní přístup k řešení problému. Aktivní pomoc probíhá v prostorách poradny.

Příklady:

- podrobného vysvětlení k aplikaci vzorů
- konzultace věcné správnosti různých písemností
- pomoc s výpočty a splátkovými kalendáři
- vysvětlování obsahu dokumentů
- zprostředkování pomoci u dalších institucí (telefonování, e-mail)

4. Asistence

Je to činnost ve prospěch uživatele vykonávaná v poradně i mimo ni. Je to také společný pojem pro doprovázení a vyjednávání.

Příklady:

- vyplňování formulářů a dotazníků Us.
- psaní písemností a podání pro Us.
- vyjednávání poradce s třetí stranou
- doprovázení Us. mimo poradnu na oficiální jednání, je v pozadí, sám aktivně nezasahuje, spíše je morální podporou

Doprovázení – poradce doprovází uživatele mimo poradnu na oficiální jednání, je v pozadí, sám aktivně nezasahuje, spíše je morální podporou.

Vyjednávání – poradce vyjednává v zájmu uživatele s třetí stranou.

PŘÍLOHA II: SEZNAM OBČANSKÝCH PORADEN

SEZNAM OBČANSKÝCH PORADEN						
Číslo	Název OP, obec	Email	Telefon	Počet po- radců	Zapojení do 1. dotaz- níku	Zapojení do 2. dotazní- ku
1	OP Bohumín při Charitě Bohumín	opbohumin@seznam.cz	596 016 715 739 002 717	3	X	-
2	OP Brno (Anenská)	poradna.brno@volny.cz	545 241 828 739 655 052	3	X	-
3	OP Brno (Triada)	op@triada-centrum.cz	542 221 499	3	Neodpověděli ani po 2. telefonátu	-
4	OP Čáslav při Diakonii ČCE	op@diakonie-caslav.cz	327 314 379	2	X	-
5	OP České Budějov- ice při Jihočeské rozvojové o.p.s.	poradna@jr-spolecnost.cz	387 222 838 606 720 095	3	X	-
6	OP při Charitním sdružení Děčín	poradna@chsd.cz	412 517 368	3	Neodpověděli ani po telefonátech	-
7	OP při Centru nové naděje Frýdek - Místek	obcanskaporad- na@cnnfm.cz	558 439 823	1	Neodpověděli ani po telefonátech	-
8	OP při Oblastní charitě Havlíčkův Brod	poradna@charitahb.cz	569 425 630 777 736 048	2	X	-
9	OP Hradec Králové při občanském poradenském středisku, o.p.s.	ophk@ops.cz	498 500 357	6	X	-
10	OP při Farní charitě Chrudim	farni.charitacr@tiscali.cz	469 622 953 732 670 153	3	X	-
11	OP Jihlava	opj@volny.cz	567 330 164	4	X	X
12	OP při Slezské diakonii Karviná	ob- can.ka@slezskadiakonie.c z	596 323 031	2	Neodpověděli ani po 2 telefonátech	-
13	OP při o.s. Krok Kyjov	iporadna@oskrok.cz	518 324 557 739 084 422	2	Neodpověděli ani po 2 telefonátech	-

14	OP při o.s. „D“ Liberec	obcanskaporad- na.lbc@volny.cz	776 331 112	4	X	-
15	OP při Diakonii ČCE Most	op.most@diakonicecce.cz	417 638 954 721 258 865	2	Neodpověděli ani po 2 telefonátech	-
16	OP při Sdružení Nové Město na Moravě	ob.poradna@centrum.cz	566 616 121	2	X	-
17	OP při Centru pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje Nový Jičín	czp.novyjicin@czp- msk.cz	556 709 403 777 735 555	2	X	X
18	OP Nymburk, o.s.	porad- na.nymburk@centrum.cz	325 511 148 731 588 632	3	X	-
19	OP při Charitě Opava	obcanskaporad- na@charitaopava.cz	553 616 437 731 316 552	3	X	X
20	OP JEKHE TANE Ostrava	poradna@jekhetane.cz	596 113 890 602 248 693	5	X	X
21	OP Pardubice, o.s.	op.pce@seznam.cz	466 989 574	5	X	-
22	OP při Oblastní charitě Pelhřimov	poradna@pelhrim.cz	565 327 110 728 541 090	3	Neodpověděli ani po 2 telefonátech	-
23	OP při Sdružení INKANO Písek	poradna@inkano.cz	382 211 108	2	Neodpověděli ani po 2 telefonátech	-
24	OP Plzeň, o.s.	poradna@opplzen.cz	377 456 468 777 964 563	4	X	-
25	OP při Oblastní charitě Polička	poradna@policka.cz	461 723 758 731 598 812	2	X	-
26	OP Praha 1	op.praha1@seznam.cz	222 310 110	2	Odpovídat nebudou – nesmyslný dotazník	-
27	OP při o.s. REMEDIUM Praha 3	obcanskaporad- na@remedium.cz	272 743 666 605 284 737	2	Neodpověděli ani po 2 telefonátech	-
28	OP při o.s. Společ- nou cestou	poradna@spolcest.cz	223 011 642	2	X	-
29	OP při Proxima Sociale o.s. KC KROK Praha 12	porad- na@proximasociale.cz	241 770 232	2	Neodpověděli ani po 2 telefonátech	-

30	OP při Diakonie ČCE Rokycany	op.rokycany@diakoniecc e.cz	373 728 536 775 720 492	2	Neodpověděli ani po 2 telefonátech	-
31	OP při Farní charitě Rumburk	op@charitarumburk.cz	412 384 745 739 138 618	2	Neodpověděli ani po 2 telefonátech	-
32	OP při Sdružení AGAPÉ Rychnov nad Kněžnou	oprk@wo.cz	494 535 112	2	X	-
33	OP Třebíč	obcanskaporad- na@seznam.cz	568 845 348 724 304 718	5	Neodpověděli ani po 2 telefonátech	-
34	OP při Oblastní charitě Uherské Hradiště	porad- na.uhradiste@charita.cz	572 540 723	2	X	-
35	OP Ústí nad Orlicí	poradna@orlicko.cz	465 520 520	3	X	-
36	OP při o.s. Pod Křídly Valašské Meziříčí	poradna@podkridly.cz	571 629 068	1	X	X
37	OP STROP Zlín	op@strop-zlin.cz	571 110 896	2	X	-
38	OP Handicap Žatec	handicap- zatec@seznam.cz	415 714 277	3	X	-
39	OP Žďár nad Sázavou	porzdar@seznam.cz	566 520 165	2	X	-

PŘÍLOHA III: DOTAZNÍK Č. 1

DOTAZNÍK KOMPETENCÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA V OBČANSKÉM PORADENSTVÍ

Dobrý den, jmenuji se Šárka Hniličková a jsem studentka 3. ročníku bakalářského studia Sociální pedagogiky při Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

Tento dotazník je stěžejní částí mé práce, jejímž cílem je vytvořit model kompetencí občanského poradce na základě zkušeností a názorů samotných občanských poradců. Chci Vás tímto poprosit o jeho vyplnění.

Pokyny ke zpracování dotazníku:

Na následujících stranách najdete položky týkající se kompetencí sociálního pracovníka – poradce v OP. Posuďte míru důležitosti uvedených vědomostí, schopností, dovedností a osobnostních charakteristik pro práci sociálního pracovníka v občanském poradenství. Odověď, která nejvíce vystihuje Váš názor, označte křížkem.

Příklad:

Posuďte míru důležitosti následujících vědomostí pro práci sociálního pracovníka – poradce v OP					
I. VĚDOMOSTI					
Vědomosti v poradenských oblastech	Absolutně nedůležité	Spíše nedůležité	Důležité	Spíše důležité	Absolutně důležité
sociální dávky	x				

Dotazník začíná na následující straně

Posud'te míru důležitosti následujících vědomostí pro práci sociálního pracovníka – poradce v OP					
I. VĚDOMOSTI					
Vědomosti v poradenských oblastech	Absolutně nedůležité	Spíše nedůležité	Důležité	Spíše důležité	Absolutně důležité
sociální dávky					
sociální služby					
pojištění					
pracovně-právní vztahy a zaměstnanost					
bydlení					
rodinné a partnerské vztahy					
majetkoprávní vztahy a náhrada škody					
finanční a rozpočtová problematika					
zdravotnictví					
školství a vzdělávání					
ekologie, právo životního prostředí					
ochrana spotřebitele					
základy práva ČR					
právní systém EU					
občanské soudní řízení					
veřejná správa					
trestní právo					
ústavní právo					
Posud'te míru důležitosti následujících vědomostí pro práci sociálního pracovníka – poradce v OP					
Vědomosti vztahující se k cílovým skupinám	Absolutně nedůležité	Spíše nedůležité	Důležité	Spíše důležité	Absolutně důležité
Psychologie osobnosti					
Vývojová psychologie					
Duševní poruchy a jejich léčba					
Metody sociální práce					
Sociologie					
Sociální skupiny					

Manželství, rodina, náhradní rodinná péče					
Postižení a handicap					
Menšiny a migranti					
Alkohol, drogy, závislosti					
Finanční gramotnost					
Domácí násilí					
Oběti trestných činů					
Delikvence, kriminalita					
Krizová intervence					
Duševní hygiena					
Supervize					
Socioterapie					
Psychoterapie					
Sociální psychologie					
Která z oblastí vědomostí je podle Vás pro práci sociálního pracovníka - poradce v OP důležitější?	Vědomosti v poradenských oblastech	Vědomosti související s cílovými skupinami	Obě skupiny jsou stejně důležité		
II. SCHOPNOSTI A DOVEDNOSTI					
	Posud'te míru důležitosti následujících dovedností pro práci sociálního pracovníka – poradce v OP				
Komunikační dovednosti	Absolutně nedůležité	Spíše nedůležité	Důležité	Spíše důležité	Absolutně důležité
Verbální komunikace					
Neverbální komunikace					
Aktivní naslouchání					
• Pozorné naslouchání a rezonance					
• Práce s tichem					
• Reflexe (zrcadlení klientových pocitů)					
• Parafráze					
• Sumarizace					

Kladení vhodných otázek					
Schopnost empatie					
	Posud'te míru důležitosti následujících schopností a dovedností pro práci sociálního pracovníka – poradce v OP				
Schopnosti a dovednosti	Absolutně nedůležité	Spíše nedůležité	Důležité	Spíše důležité	Absolutně důležité
1. Identifikovat problém a stanovit plán pro jeho řešení					
Orientace v potřebách klienta					
Znalost legislativy a společenských podmínek					
Sběr a zpracování informací					
Navržení více možností řešení spolu s klientem					
Identifikace překážek při realizaci řešení					
Vedení dokumentace klienta					
Objasňování následků zvolených řešení					
Vytvoření písemného individuálního plánu					
Počítačová gramotnost					
2. Poskytovat podporu při rozvoji soběstačnosti					
Poskytování citové podpory					
Podpora silných stránek klienta					
Seznámení klientů s jejich právy					
Pomoc klientům v převzetí odpovědnosti					
Podpora soběstačnosti klienta					
Jednání v zájmu klientů					
Respektování odlišnosti minorit					
3. Ovládat metody sociální práce a znát dostupné sociální služby					
Znalost metod sociální práce					
Poskytování služeb dle individuálního plánu					

Hodnocení účinnosti klientova jednání					
Schopnost diferenciacie pomoci z různých zdrojů sociálních služeb					
Vytvoření pozitivních podmínek pro přijetí služby klientem					
Působení na sociální politiku a další vzdělávání					
Snaha o urovnání vztahu a zefektivnění spolupráce mezi jinými institucemi a klienty					
Ukončení služby bez vzniku klientovy závislosti					
4. Být prospěšný organizaci					
Ztotožnění se a respektování pravidel, cílů, hodnot a struktury organizace					
Vykonávání profese v souladu s právy klientely, metodikou služby I etickým kodexem					
Přispívání k dobré pověsti organizace					
Dodržování společenských norem při styku s kolegy					
Schopnost týmové práce					
Objektivní hodnocení organizace a navržení konstruktivních změn					
Povědomí o financování					
Přijetí a poskytnutí zpětné vazby kolegům i klientům					
Aktivní realizace zadané práce					
Vytvoření kontaktů s místními institucemi, vzájemná spolupráce a výměna informací					

5. Nabývat vyšší odbornosti					
Zajištění přehledu o aktuálně platné legislativě					
Předávání zkušeností na školeních					
Prohlubování kvalifikace					
Kritické hodnocení vlastního rozvoje					
Udržování psychohygiény					
Identifikace a překonávání předsudků vůči klientům					
Time management					
III. OSOBNOSTNÍ CHARAKTERISTIKY					
	Posud'te míru důležitosti následujících osobnostních charakteristik pro práci sociálního pracovníka – poradce v OP				
Osobnostní charakteristiky	Absolutně nedůležité	Spíše nedůležité	Důležité	Spíše důležité	Absolutně důležité
Fyzické předpoklady					
Vyrovnanost, schopnost čelit konfliktním a stresovým situacím					
Emocionální stabilita					
Schopnost sebekontroly					
Morální zásady (pocitivost, pravdomluvnost, atd.)					
Trpělivost					
Vlídnost					
Sociální kompetence (sociální obratnost pro-sazovaná v sociální interakci)					
Tvořivost, originalita					
	Posud'te míru důležitosti následujících osobnostních charakteristik pro práci sociálního pracovníka – poradce v OP				
Doplňující osobnostní charakteristiky	Absolutně nedůležité	Spíše nedůležité	Důležité	Spíše důležité	Absolutně důležité
Svědomitost					
Důvěryhodnost					

Sebedůvěra					
Vytrvalost					
Opravdovost					
Životní optimismus					

Posud'te míru důležitosti následujících oblastí kompetencí pro práci sociálního pracovníka – poradce v OP					
	Absolutně nedůležité	Spíše nedůležité	Důležité	Spíše důležité	Absolutně důležité
Vědomosti					
Schopnosti a dovednosti					
Osobnostní předpoklady					
Jak dlouho pracujete jako občanský poradce?	Do 1 roku		Do 5 let		Nad 5 let

PŘÍLOHA IV: SYMBOLIKA VÝSLEDKOVÉ ČÁSTI

N - počet respondentů
R – respondent

1 – absolutně nedůležité
2 – spíše nedůležité
3 – důležité
4 – spíše důležité
5 – absolutně důležité

Část Ia) dotazníku – Vědomosti – v poradenských oblastech

SOCD – sociální dávky
SSL – sociální služby
POJ – pojištění
PPVZ – pracovně-právní vztahy a zaměstnanost
BYD – bydlení
RPV – rodinné a partnerské vztahy
MVNS – majetkové právní vztahy a náhrada škody
FRP – finanční a rozpočtová politika
ZDRAV – zdravotnictví

SV – školství a vzdělávání
EKOL – ekologie, právo životního prostředí
OS – ochrana spotřebitele
ZPCR – základy práva ČR
PSEU - Právní systém EU
OSR – občanské soudní řízení
VS – veřejná správa
TREST – trestní právo
UST – ústavní právo

Část Ib) dotazníku – Vědomosti - vztahující se k cílovým skupinám

PO – psychologie osobnosti
VP – vývojová psychologie
DPL – duševní poruchy a jejich léčba
MSP – metody sociální práce
SOC – sociologie
SOCS – sociologické skupiny
MRNRP – manželství, rodina, náhrad. rod. péče
PH – postižení a handicap
MM – menšiny a migranti
ADZ – alkohol, drogy, závislosti
FG – finanční gramotnost

DN – domácí násilí
OTC – oběti trestných činů
DK – delikvence a kriminalita
KI – krizová intervence
DH – duševní hygiena
SV – supervize
SOCT – socioterapie
PTER – psychoterapie
SOCP – sociální psychologie

POR – vědomosti v poradenských oblastech
CILS – vědomosti související s cílovými skupinami
OBE – obě skupiny vědomostí jsou stejně důležité

Část IIa) Schopnosti a dovednosti – komunikační

VKOM – verbální komunikace
NKOM – neverbální komunikace
AN – aktivní naslouchání
PNR – pozorné naslouchání a rezonance
PT – práce s tichem

REF – reflexe
PAR – parafráze
SUM – sumarizace
KVO – kladení vhodných otázek
SE – schopnost empatie

Část IIb) dotazníku – Schopnosti a dovednosti – podle Havrdové

1) Identifikovat problém a stanovit plán pro jeho řešení

OPK – orientace v potřebách klienta

ZLSP – znalost legislativy a společenských podmínek

SZI – sběr a zpracování informací

NMRK – navržení více možností řešení spolu s klientem

IPRR – identifikace překážek při realizaci řešení

VDK – vedení dokumentace klienta

ONZR – objasnění následků zvoleného řešení

VPIP – vytvoření písemného individuálního plánu

PG – počítačová gramotnost

2) Poskytovat podporu při rozvoji soběstačnosti

PCP – poskytování citové podpory

PSSK – podpora silných stránek klienta

SKP – seznámení klientů s jejich právy

PKPO – pomoc klientovi v převzetí odpovědnosti

PSK – podpora soběstačnosti klienta

JZK – jednání v zájmu klienta

ROM – respektování odlišností minorit

3) Ovládat metody sociální práce a znát dostupné SSL

ZMSP – znalost metod sociální práce

PSIP – poskytování služeb dle individuálního plánu

HÚKJ – hodnocení účinnosti klientova jednání

DPZS – schopnost diferenciacie pomoci z různých zdrojů SSL

PPPS – vytvoření pozitivních podmínek

pro přijetí služby klientem

PSPV – působení na sociální politiku a další vzdělávání

VSİK – snaha o urovnání a zefektivnění

spolupráce mezi jinými institucemi a klientem

USBZ – ukončení služby bez vzniku klientovy závislosti

4) Být prospěšný organizaci

ZRPO – ztotožnění se a respektování pravidel, ..., organizace

SPMK – vykonávání profese v souladu s právy klientů, metodikou služby i etickým kodexem

PDPO – přispívání k dobré pověsti organizace

DNK – dodržování společenských norem při styku s kolegy

STP – schopnost týmové práce

HONZ – Objektivní hodnocení organizace a navržení konstruktivních změn

PF – povědomí o financování

ZPKK – přijetí a poskytnutí zpětné vazby kolegům i klientům - ??? ZVKK???

ARZP – aktivní realizace zadané práce

KISV – vytvoření kontaktů s místními institucemi, ..., vzájemná výměna informací

5) Nabývat vyšší odbornosti

PAL – zajištění přehledu o aktuální platné legislativě

PZS – předání zkušeností na školeních

PK – prohlubování kvalifikace

KHVR – kritické hodnocení vlastního rozvoje

UPH – udržování psychohygieny

PPK – identifikace a překonávání předsudků vůči klientům

TM – time management

Část IIIa) dotazníku – Osobnostní charakteristiky – základní

FP – fyzické předpoklady

VSS – vyrovnanost, schopnost čelit konfliktním a stresovým situacím

ES – emoční stabilita

SS – schopnost sebekontroly

MZ – morální zásady

TRP – trpělivost

VLID – vlídnost

SOCK – sociální komunikace

TO – tvořivost, originalita

Část IIIb) dotazníku – Osobnostní charakteristiky – doplňující

SVED – svědomitost

DUV – důvěryhodnost

SDUV – sebedůvěra

VYTR – vytrvalost

PRAV – opravdovost

ZO – životní optimismus

VED – vědomosti

SCHOP – schopnosti a dovednosti

OSOB – osobnostní charakteristiky

PŘÍLOHA V: TABULKY VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU – ČÁST IA)

N	SOCD	SSL	POJ	PPVZ	BYD	RPV	MVNS	FRP	ZDRAV	SV	EKOL	OS	ZPCR	PSEU	OSR	VS	TREST	UST
R1	3	3	2	4	3	5	2	5	2	3	2	5	4	2	5	2	2	3
R3	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	4	3	2	4	2	2	2
R4	5	5	2	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	3	5	5	3	2
R5	3	5	3	5	4	4	4	5	2	2	2	5	5	2	5	4	4	4
R6	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	1	3	3	4	1
R8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3
R9	3	2	2	3	3	3	3	5	2	2	1	3	3	1	3	2	3	1
R10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R11	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	2	5	5	5	3
R12	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	2	5	5	3	5	3	3	3
R13	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5
R14	3	3	3	5	5	5	5	4	2	2	2	4	5	2	5	5	4	2
R15	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	4	4
R16	3	3	2	5	5	4	5	5	2	2	2	5	5	3	5	5	5	3
R17	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
R19	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3
R20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R21	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5
R22	5	5	4	5	5	3	5	5	2	2	2	5	5	3	5	5	2	2
R23	3	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3
R24	3	2	2	3	4	5	4	5	2	2	2	4	5	1	5	3	3	3
R25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5
R29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
R30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
R31	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	4	5	5	5	5	5
R32	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	4	5	2	5	4	5	4

PŘÍLOHA VI: TABULKY VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU – ČÁST IB)

N	PO	VP	DPL	MSP	SOC	SOCS	MRNRP	PH	MM	ADZ	FG	DN	OTC	DK	KI	DH	SV	SOCT	PTER	SOCP
R1	3	2	2	5	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	5	5	5	3	3	5
R3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	2
R4	3	2	2	5	2	3	5	2	2	2	5	2	2	2	3	5	5	1	1	3
R5	3	2	3	3	2	3	4	2	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2
R6	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3
R8	2	2	3	5	4	2	3	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	2	1	3
R9	3	2	2	4	2	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
R10	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4
R11	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4
R12	4	3	2	4	1	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3
R13	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3
R14	3	2	2	4	2	3	5	3	3	3	3	5	5	4	3	4	5	2	3	3
R15	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
R16	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	5	5	5	3	5	3	5	2	2	2
R17	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2
R19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	2	2	3
R20	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
R21	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3
R22	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3
R23	3	3	3	5	4	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3
R24	3	1	1	3	2	2	4	1	3	1	5	3	3	2	1	5	5	3	3	2
R25	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R29	2	2	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	1	1
R30	2	2	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	1	1
R31	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3
R32	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3

PŘÍLOHA VII: TABULKY VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU – ČÁST IIA)

N	VKOM	NKOM	PNR	PT	REF	PAR	SUM	KVO	SE
R1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R3	5	5	5	4	5	5	5	5	5
R4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
R6	3	3	3	1	2	3	3	5	3
R8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R9	3	3	3	4	4	3	3	3	3
R10	5	4	5	4	5	5	5	5	5
R11	5	4	5	5	4	5	5	5	4
R12	5	3	5	4	3	3	3	3	3
R13	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R14	5	5	5	4	5	5	5	5	5
R15	5	5	5	3	5	4	4	5	5
R16	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R17	3	3	5	4	3	4	4	5	3
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R21	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R22	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R23	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R24	5	4	5	3	4	4	4	5	3
R25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R29	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R30	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R31	5	5	5	5	4	3	5	5	5
R32	5	5	5	4	5	5	5	5	5

PŘÍLOHA VIII: TABULKY VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU – ČÁST IIB) –

1. ČÁST

N	OPK	ZLSP	SZI	NMRK	IPRR	UDK	ONZR	VPIP	PG	PCP	PSSK	SKP	PKPO	PSK	JZK	ROM	ZMSP	PSIP	HUKJ	DPZS	PPPS
R1	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3
R3	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	2	2	4	3	3	4	4
R4	5	3	5	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3
R5	3	5	4	5	5	3	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3
R6	5	3	3	5	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
R8	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	2	4
R9	3	5	3	4	3	2	3	2	2	3	4	5	5	3	3	4	3	2	2	3	3
R10	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3
R11	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
R12	5	5	5	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5
R13	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	3
R14	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	2	4	4
R15	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3
R16	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
R17	5	5	5	4	4	4	3	1	4	4	4	5	3	3	1	1	4	1	1	4	4
R19	5	5	5	3	3	2	3	2	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
R20	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
R21	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3
R22	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5
R23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R24	5	5	4	4	3	3	4	2	3	4	5	5	4	4	5	5	4	2	2	4	4
R25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R29	4	4	3	5	5	3	3	1	3	2	3	5	5	5	2	3	5	5	3	4	3
R30	4	4	3	5	5	3	3	1	3	2	3	5	5	5	2	3	5	5	3	4	3
R31	5	5	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5
R32	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4

**PŘÍLOHA X: TABULKY VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU – ČÁST IIIA),
IIIB), IV)**

N	FP	VSS	ES	SS	MZ	TRP	VLID	SOCK	TO		SVED	DUV	SDUV	VYTR	PRAV	ZO		VED	SCHOP	OSOB
R1	1	5	3	3	5	5	3	3	3		3	5	3	3	5	3		5	5	3
R3	2	4	5	5	5	4	5	4	4		5	5	4	4	5	4		4	5	4
R4	1	3	5	5	5	3	2	5	2		3	3	3	3	5	3		3	5	3
R5	5	5	5	5	5	5	5	5	3		5	5	5	3	4	5		5	5	5
R6	4	5	5	5	3	3	3	3	2		3	3	3	3	3	3		5	5	3
R8	2	4	4	4	4	4	4	3	3		4	4	4	4	4	2		4	4	4
R9	1	3	4	3	3	3	3	3	4		4	3	3	4	3	4		3	3	3
R10	2	5	4	4	5	4	4	5	4		5	5	4	4	4	4		4	5	5
R11	3	5	5	5	4	5	4	5	3		4	5	4	4	4	4		5	5	5
R12	3	3	3	3	5	5	5	3	3		5	5	5	5	5	5		5	3	3
R13	3	3	3	4	5	4	4	4	3		5	5	3	3	5	2		4	4	4
R14	2	5	5	5	4	5	5	5	3		4	5	5	5	5	4		4	5	5
R15	2	5	5	5	5	5	5	5	3		5	5	3	3	3	3		5	5	5
R16	2	5	5	5	5	5	3	5	3		5	5	5	5	5	5		3	5	5
R17	1	3	3	5	5	3	3	3	4		3	3	4	2	4	2		5	5	5
R19	2	5	5	5	5	5	5	5	3		3	3	3	3	3	3		3	3	3
R20	2	3	3	3	3	3	3	3	2		2	3	2	2	3	3		2	3	3
R21	2	5	5	5	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3		3	3	3
R22	3	5	5	5	5	5	5	5	3		5	5	5	5	5	5		3	5	5
R23	3	5	5	5	5	5	5	5	3		5	5	3	5	5	5		5	5	5
R24	2	5	4	4	4	5	3	3	4		5	5	5	4	3	4		5	3	5
R25	2	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	2		3	3	3
R29	2	4	4	4	4	4	4	4	3		3	3	3	3	3	3		3	3	3
R30	2	4	4	4	4	4	4	4	3		3	3	3	3	3	3		3	3	3
R31	2	5	5	5	5	5	5	5	4		5	5	4	5	4	2		5	5	5
R32	2	5	4	5	3	5	3	5	3		4	4	3	4	2	2		3	3	3

PŘÍLOHA XI: DOTAZNÍK Č. 2

DOTAZNÍK

Dobrý den, jmenuji se Šárka Hniličková a jsem studentka 3. ročníku bakalářského studia Sociální pedagogiky při Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

Tento dotazník je již 2. v pořadí, jehož cílem je vytvořit model kompetencí občanského poradce na základě zkušeností a názorů samotných občanských poradců. Chci Vás tímto poprosit o jeho vyplnění.

Pokyny ke zpracování dotazníku:

Na následujících stranách najdete položky týkající se kompetencí sociálního pracovníka - poradce v OP. Už jednou jste tyto kompetence viděli a na jejich důležitost odpovídali v prvním dotazníku, jehož cílem byla realizace kvantitativního výzkumu.

Cílem mé práce je vytvořit model klíčových kompetencí občanského poradce na základě zkušeností a názorů samotných poradců.

Pro nedostatek odpovídajících respondentů v 1. dotazníku nyní realizuji dotazník 2. Ten bude zjišťovat, které kompetence jsou nejdůležitější prostřednictvím metody Q-metodologie. Cílem dotazníku bude realizace kvalitativního výzkumu.

VYSVĚTLENÍ PYRAMIDY:

Posuďte míru důležitosti uvedených vědomostí, schopností, dovedností a osobnostních charakteristik pro práci sociálního pracovníka v občanském poradenství a to takto:

Do pyramidy na straně č. 5 zaznačte podle míry důležitosti jednotlivá čísla kompetencí uvedených na stranách č. 2 až 4, označená arabskými číslicemi 1 až 103.

1) **DŮLEŽITÉ** kompetence – jsou modře označené sloupce – sloupce 6, 7, 8

nejdůležitější kompetence jsou - sloupec označený číslem 8

!!! TENTO SLOUPEC JE PRO ÚČELY MÉHO VÝZKUMU TEN NEJDŮLEŽITĚJŠÍ !!!

2) **NEDŮLEŽITÉ** kompetence – jsou oranžově označené sloupce – sloupce 0, 1, 2

nejméně důležité kompetence jsou – sloupece označený číslem 0

3) **STŘEDOVÉ HODNOTY KOMPETENCÍ** - ostatní položky ve sloupcích 3, 4, 5

Při vyplňování pyramidy není důležité, které sloupce začnete vyplňovat dříve a které později, důležité je, aby byly vyplněné všechny sloupce a to podle toho, jak důležité nebo naopak nedůležité - pro Vás samotné - jednotlivé kompetence jsou (číselné označení sloupců 0 až 8 je v podstatě bodové ohodnocení jednotlivých sloupců, tedy bodové ohodnocení jednotlivých kompetencí).

OČÍSLOVANÉ KOMPETENCE

I) vědomosti

Ia) vědomosti v poradenských oblastech

1. sociální dávky
2. sociální služby
3. pojištění
4. pracovně-právní vztahy a zaměstnanost
5. bydlení
6. rodinné a partnerské vztahy
7. majetkoprávní vztahy a náhrada škody
8. finanční a rozpočtová problematika
9. zdravotnictví
10. školství a vzdělávání
11. ekologie, právo životního prostředí
12. ochrana spotřebitele
13. základy práva ČR
14. právní systém EU
15. občanské soudní řízení
16. veřejná správa
17. trestní právo
18. ústavní právo

Ib) vědomosti vztahující se k cílovým skupinám

19. psychologie osobnosti
20. vývojová psychologie
21. duševní poruchy a jejich léčba
22. metody sociální práce
23. sociologie
24. sociální skupiny
25. manželství, rodina, náhradní rodinná péče
26. postižení a handicap
27. menšiny a migrantů
28. alkohol, drogy, závislosti
29. finanční gramotnost
30. domácí násilí
31. oběti trestných činů
32. delikvence, kriminalita
33. krizová intervence
34. duševní hygiena
35. supervize
36. socioterapie
37. psychoterapie
38. sociální psychologie

II) schopnosti a dovednosti

IIa) komunikační dovednosti

39. verbální komunikace
40. neverbální komunikace

aktivní naslouchání

41. pozorné naslouchání a rezonance
42. práce s tichem
43. reflexe (zrcadlení klientových pocitů)
44. parafráze
45. sumarizace

46. kladení vhodných otázek
47. schopnost empatie

IIb) schopnosti a dovednosti

Identifikovat problém a stanovit plán pro jeho řešení

48. orientace v potřebách klienta
49. znalost legislativy a společenských podmínek
50. sběr a zpracování informací
51. navržení více možností řešení spolu s klientem
52. identifikace překážek při realizaci řešení
53. vedení dokumentace klienta
54. objasňování následků zvolených řešení
55. vytvoření písemného individuálního plánu
56. počítačová gramotnost

Poskytovat podporu při rozvoji soběstačnosti

57. poskytování citové podpory
58. podpora silných stránek klienta
59. seznámení klientů s jejich právy
60. pomoc klientům v převzetí odpovědnosti
61. podpora soběstačnosti klienta
62. jednání v zájmu klientů
63. respektování odlišnosti minorit

Ovládat metody sociální práce a znát dostupné sociální služby

64. znalost metod sociální práce
65. poskytování služeb dle individuálního plánu
66. hodnocení účinnosti klientova jednání
67. schopnost diferenciacie pomoci různých zdrojů sociálních služeb
68. vytvoření pozitivních podmínek pro přijetí služby klientem
69. působení na sociální politiku a další vzdělávání
70. snaha o urovnání vztahu a zefektivnění spolupráce mezi jinými institucemi a klienty
71. ukončení služby bez vzniku klientovy závislosti

Být prospěšný organizaci

72. ztotožnění se a respektování pravidel, cílů, hodnot a struktury organizace
73. vykonávání profese v souladu s právy klientely, metodikou služby i etickým kodexem
74. přispívání k dobré pověsti organizace
75. dodržování společenských norem při styku s kolegy
76. schopnost týmové práce
77. objektivní hodnocení organizace a navržení konstruktivních změn
78. povědomí o financování
79. přijetí a poskytnutí zpětné vazby kolegům i klientům
80. aktivní realizace zadané práce
81. vytvoření kontaktů s místními institucemi, vzájemná spolupráce a výměna informací

Nabývat vyšší odbornosti

82. zjištění přehledu o aktuálně platné legislativě
83. předávání zkušeností na školeních
84. prohlubování kvalifikace
85. kritické hodnocení vlastního rozvoje
86. udržování psychohygieny
87. identifikace a překonávání předsudků vůči klientům
88. time management

III) osobnostní charakteristiky

IIIa) osobnostní charakteristiky

89. fyzické předpoklady
90. vyrovnanost, schopnost čelit konfliktním situacím
91. emocionální stabilita
92. schopnost sebekontroly
93. morální zásady (poctivost, pravdomluvnost, atd.)
94. trpělivost
95. vlídnost
96. sociální kompetence (sociální obratnost prosazovaná v sociální interakci)
97. tvořivost, originalita

IIIb) doplňující osobnostní charakteristiky

98. svědomitost
99. důvěryhodnost
100. sebedůvěra
101. vytrvalost
102. opravdovost
103. životní optimismus

**PŘÍLOHA XII: TABULKA VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU Č. 2 – Q TYPY
S BODOVÝM OHODNOCENÍM BODY 0-2**

Q typy s bodovým hodnocení 0-2	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	Průměrné hodnocení
3	3	5	1	4	5	0	1	1	2,50
5	4	5	5	4	5	4	2	3	4,00
7	2	5	5	4	5	4	2	3	3,75
9	2	4	4	1	3	0	0	2	2,00
10	1	2	2	2	1	1	0	2	1,38
11	0	0	1	1	1	1	0	0	0,50
14	0	3	3	0	4	1	1	0	1,50
16	4	3	4	1	5	1	1	2	2,63
17	4	5	2	2	4	3	3	3	3,25
18	1	0	2	1	3	1	0	1	1,13
21	2	2	1	2	4	5	2	3	2,63
23	0	3	4	2	1	2	2	2	2,00
26	4	4	3	2	2	3	2	2	2,75
27	4	1	5	3	2	2	2	2	2,63
28	1	5	5	2	1	3	2	2	2,63
30	1	5	3	3	5	5	3	4	3,63
31	1	4	3	3	5	4	4	2	3,25
32	2	4	1	2	3	4	2	2	2,50
35	5	3	1	3	2	3	4	4	3,13
36	2	2	2	1	1	1	3	5	2,13
37	2	3	2	1	1	1	1	2	1,63
38	2	5	2	3	1	2	1	2	2,25
53	5	4	5	4	2	2	4	1	3,38
55	5	4	1	5	0	3	2	4	3,00
56	3	2	5	3	4	2	3	3	3,13
63	2	4	4	4	4	2	3	1	3,00
66	4	2	3	4	2	3	4	1	2,88
67	3	2	4	2	3	2	3	1	2,50
69	2	1	3	2	3	2	3	0	2,00
70	4	1	4	3	4	2	3	4	3,13
75	3	1	4	5	5	4	3	4	3,63
77	1	3	0	2	3	3	4	3	2,38
78	3	2	0	0	2	3	5	4	2,38
85	5	3	1	4	3	4	5	4	3,63
89	0	0	0	0	0	2	2	0	0,50
93	5	3	4	5	2	3	5	5	4,00
97	2	0	1	0	1	1	4	3	1,50
100	3	3	2	5	3	4	5	4	3,63

**PŘÍLOHA XIII: TABULKA VÝSLEDKŮ DOTAZNÍKU Č. 2 – Q TYPY
S BODOVÝM OHODNOCENÍM BODY 6-8**

Q typy s bodovým hodnocením 6-8	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	Průměrné hodnocení
1	4	5	6	4	6	0	1	1	3,38
2	3	5	8	4	4	0	4	1	3,63
6	4	5	3	4	6	4	2	3	3,88
8	4	7	6	4	7	6	4	6	5,50
12	4	4	3	4	4	6	1	3	3,63
13	2	3	3	1	2	6	1	5	2,88
15	4	7	7	4	5	6	3	6	5,25
19	1	6	3	2	3	5	5	5	3,75
20	2	6	2	1	4	5	3	3	3,25
22	5	8	8	3	0	7	3	7	5,13
24	4	5	5	7	0	5	2	2	3,75
29	5	5	6	4	6	6	8	4	5,50
33	3	6	3	3	5	7	5	6	4,75
34	3	6	3	3	2	5	8	4	4,25
39	8	8	2	7	7	2	6	4	5,50
40	7	4	2	7	8	2	5	4	4,88
41	7	8	5	6	6	8	3	6	6,13
42	7	3	5	5	4	7	4	6	5,13
43	7	4	5	6	2	7	3	6	5,00
44	7	3	3	7	6	6	4	6	5,25
45	7	4	3	7	6	5	7	6	5,63
46	8	6	5	7	7	5	7	6	6,38
47	7	6	5	8	6	8	6	8	6,75
48	8	7	8	7	6	3	6	7	6,50
49	8	5	6	6	8	3	4	3	5,38
50	6	4	6	4	5	4	3	3	4,38
51	7	4	6	7	5	5	3	5	5,25
52	6	4	6	5	3	4	4	5	4,63
54	5	5	5	6	5	6	5	7	5,50
57	5	4	7	4	5	6	8	7	5,75
58	4	6	4	6	4	6	6	7	5,38
59	5	4	7	5	7	6	5	6	5,63
60	5	4	4	8	3	7	8	5	5,50
61	5	6	4	5	7	8	6	5	5,75
62	3	4	7	8	4	4	5	4	4,88
64	5	7	6	4	2	4	5	4	4,63
65	3	5	7	4	4	5	4	4	4,50
71	4	6	5	3	4	5	5	6	4,75
72	1	1	7	2	4	4	4	7	3,75
73	4	4	8	6	6	4	6	7	5,63
74	3	3	4	4	4	4	6	5	4,13
76	4	1	4	5	7	5	5	4	4,38
80	4	6	5	6	6	5	5	3	5,00
81	4	4	6	3	8	3	7	3	4,75
82	6	3	6	6	6	7	7	6	5,88
83	6	2	6	3	3	5	6	4	4,38

84	6	3	6	8	8	3	7	5	5,75
86	6	8	7	6	5	7	4	8	6,38
87	5	3	7	5	4	4	7	4	4,88
88	6	2	0	3	2	5	5	7	3,75
90	6	7	4	5	4	8	6	8	6,00
91	6	7	4	5	6	4	3	5	5,00
92	6	2	4	5	3	3	5	3	3,88
94	6	2	4	5	5	3	4	5	4,25
95	5	2	4	5	4	5	6	5	4,50
96	5	6	4	6	5	4	7	3	5,00
98	6	7	3	6	7	4	7	5	5,63
99	5	1	4	6	7	6	6	5	5,00
101	3	6	2	5	3	3	4	5	3,88
102	3	1	2	4	4	6	4	8	4,00
103	3	7	3	4	4	7	6	5	4,88